

### Qualitätsbericht: Inhalte und Vordruck

Um die Einhaltung der vereinbarten Qualitätsstandards gewährleisten zu können, benötigt der ZVM Fachbereich Bus im festgelegten Turnus einige Angaben des Verkehrsunternehmens.

Diese Berichte bilden die Grundlage für die korrekte Handhabung des hierzu entwickelten Qualitätssteuerungsverfahrens.

Für den Bericht ist folgender Vordruck zu verwenden:

[Bitte pro Angabe eine Zeile einfügen.]

Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung			
Verlässlichkeit auf den Fahrplan	Im Fahrplan veröffentlichte Fahrten werden geleistet.	Das Verkehrsunternehmen trägt Sorge dafür, dass vorgesehene Fahrten trotz des Ausfalls von Personal oder Fahrzeugen planmäßig erbracht werden.			
Merkmal			FahrtNr.	Datum	Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers
<i>nicht geleistete Fahrt unter Angabe der Fahrtnummer, des Datums und des Grundes für die Nichtleistung</i>					
<i>verkehrliche Störungen - vorhersehbar (z.B. Streiks) unter Angabe der Fahrtnummer, des Datums und der Verspätung in Minuten</i>					
<i>verkehrliche Störungen - unvorhersehbar (z.B. Stau) unter Angabe der Fahrtnummer, des Datums und der Verspätung in Minuten</i>					
<i>besondere Vorfälle (z.B. Unfälle, Konflikte mit Fahrgästen)</i>					
<i>Kapazitätsengpässe (z.B. außergewöhnlich hohes Fahrgastaufkommen)</i>					

Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung			
Beförderung von Schülerinnen und Schülern	Schülerinnen und Schüler bis 14 Jahren werden im Rahmen von „Schulbezogenen Fahrten“ immer befördert. Eine „vergessene“ Fahrkarte führt grundsätzlich nicht automatisch zum Ausschluss von der Fahrt.	Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Beförderung von Schülerinnen und Schülern sicherzustellen. Die Fahrkartenprüfung kann gegebenenfalls unabhängig von der Beförderung nach einem besonderen Verfahren erfolgen.			
Merkmal			Fahrtnum	Datum	Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers
<i>Beschreibung der Vorkommnisse im Bezug auf die Beförderung von SchülerInnen</i>					
Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung			
Fahrkartenkontrolle		Der Auftragnehmer berichtet über den Umfang und die Ergebnisse der Fahrkartenkontrollen.			
Merkmal			Fahrtnum	Datum	Umfang und Ergebnisse
<i>Beschreibung der Fahrkartenkontrolle unter Angabe der Fahrtnummer, des Datums, des Umfangs und der Ergebnisse</i>					
Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung			
Beschwerde-management: Wirkung im Unternehmen	Lob und Kritik werden vom Auftragnehmer zur Verbesserung der Leistung genutzt.	Der Auftragnehmer weist über eine Prozessbeschreibung ein Beschwerdemanagement im Unternehmen nach.			
Merkmal			Fahrtnum	Datum	Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers
Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung			
Beschwerde-management: Erfassung und Auswertung	Der Auftragnehmer kann bei Bedarf Informationen über die aktuelle Situation hinsichtlich der Kundenreaktionen abfragen. Es kann dann ggf. ein verkehrsunternehmenübergreifender Qualitätsbericht erstellt werden.	Der Auftragnehmer erfasst die von ihm zu bearbeitenden Beschwerden und wertet diese nach einem vorgegebenen Muster aus.	Die Kundenbeschwerden werden gesondert in Anlage 09 gelistet.		