

**Qualitätsbericht: Inhalte und Vordruck**



[Bitte pro Angabe eine Zeile einfügen.]

<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>		
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.		
		<b>Fahrtnr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers</b>
<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>				
<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>		
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.		
		<b>Fahrtnr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers</b>
<i>Beschreibung der Vorkommnisse im Bezug auf die Beförderung von Schüler_innen.</i>				
<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>		
Beschwerde-management: Erfassung und Auswertung	Der Auftragnehmer kann bei Bedarf Informationen über die aktuelle Situation hinsichtlich der Kundenreaktionen abfragen.	Der Auftragnehmer erfasst die von ihm zu bearbeitenden Beschwerden und wertet diese nach einem vorgegebenen Muster aus.		
		<b>Fahrtnr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers</b>
<i>Die Kundenbeschwerden werden gesondert in Anlage 09 gelistet.</i>				

**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.]

<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>			
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.			
<b>Merkmal</b>			<b>Fahrtnr.</b>	<b>Datum</b>	<b>Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers</b>
<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>					

<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>			
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.			
<b>Merkmal</b>			<b>Fahrtnum</b>	<b>Datum</b>	<b>Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers</b>
<i>Beschreibung der Vorkommnisse im Bezug auf die Beförderung von SchülerInnen</i>					
<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>			
Fahrkartenkontrolle		Der Auftragnehmer berichtet über den Umfang und die Ergebnisse der Fahrkartenkontrollen.			
<b>Merkmal</b>			<b>Fahrtnum</b>	<b>Datum</b>	<b>Umfang und Ergebnisse</b>
<i>Beschreibung der Fahrkartenkontrolle unter Angabe der Fahrtnummer, des Datums, des Umfangs und der Ergebnisse</i>					
<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>			
Beschwerdemanagement: 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.			
<b>Merkmal</b>			<b>Fahrtnum</b>	<b>Datum</b>	<b>Vorkommnis - Erläuterung des Auftragnehmers</b>
<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>			
Beschwerdemanagement: 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.	<b>Die Kundenbeschwerden werden gesondert in Anlage 09 gelistet.</b>		