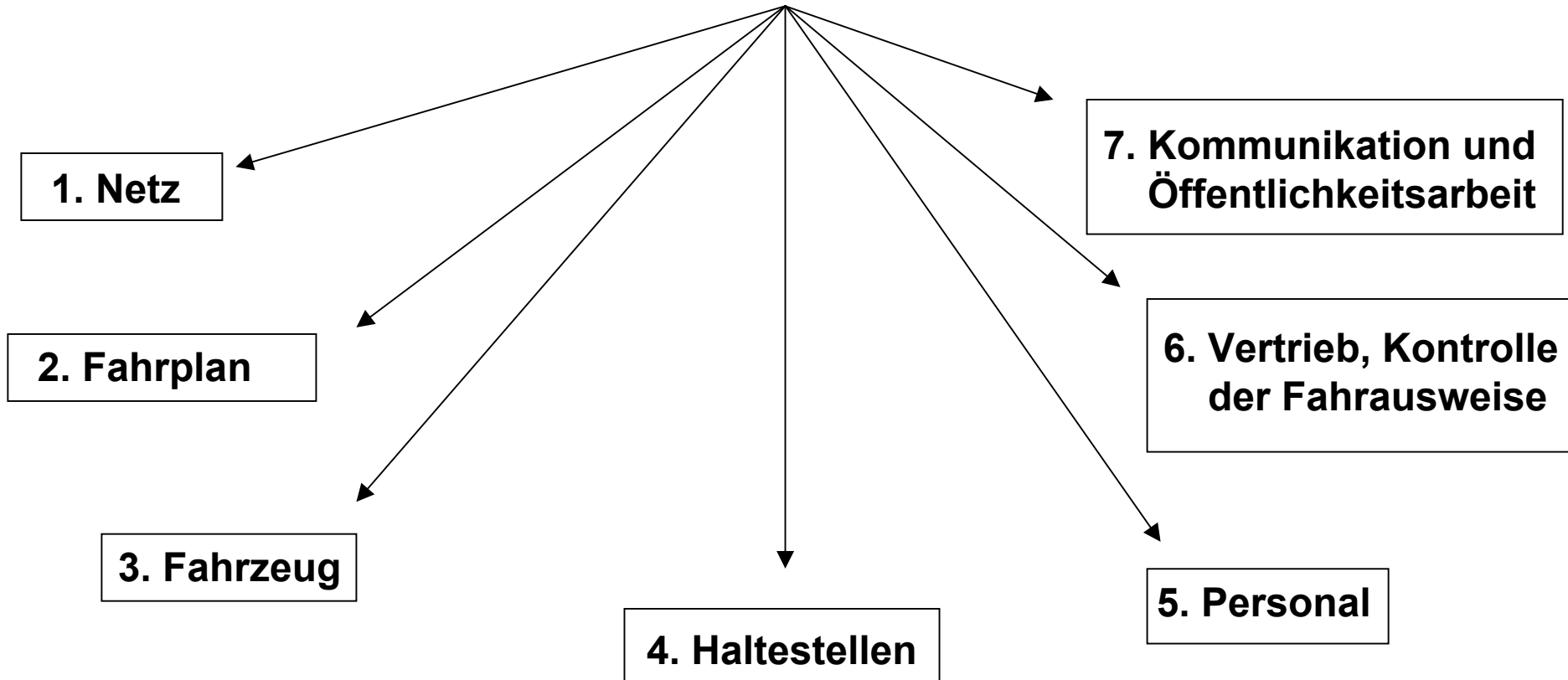


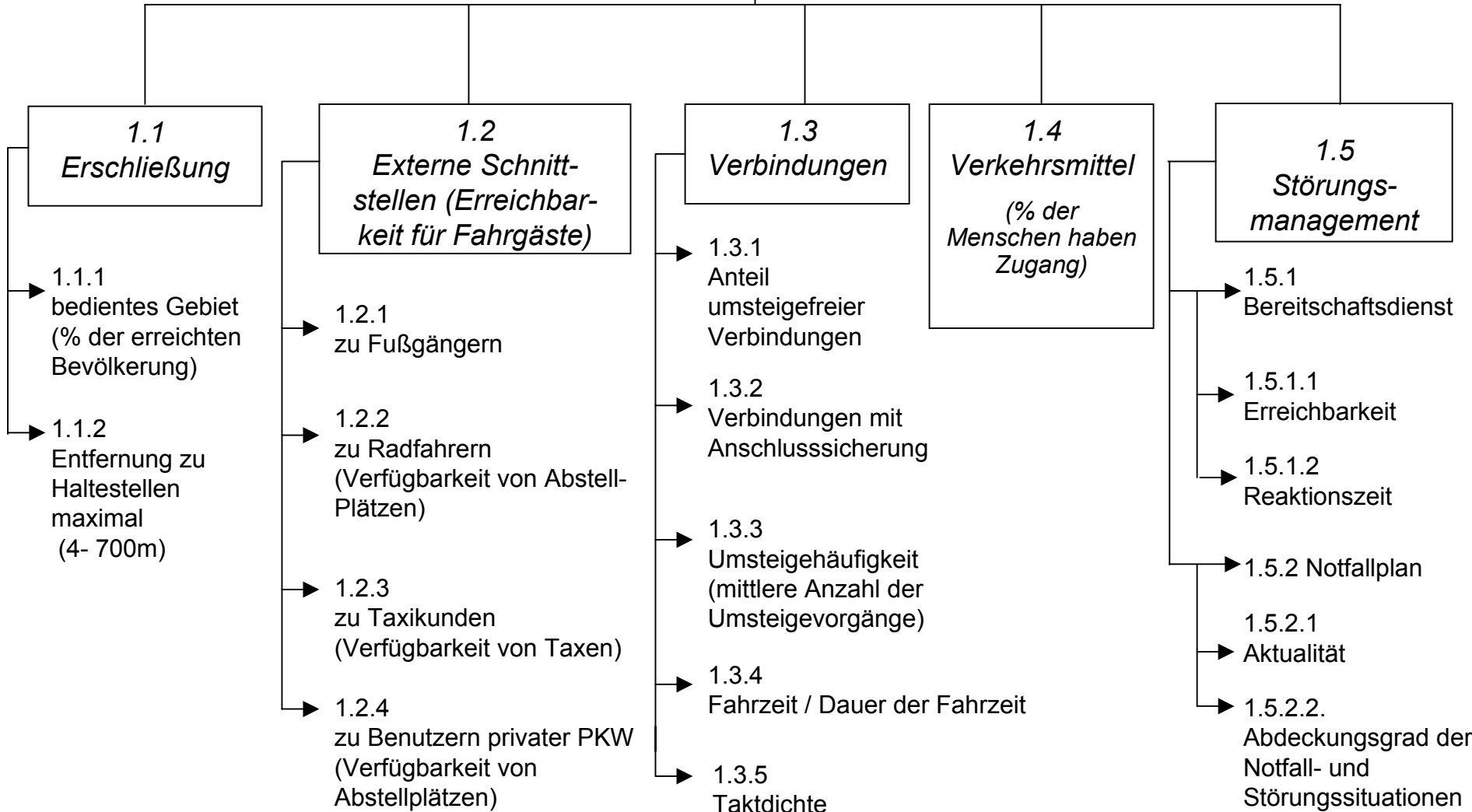
Qualität

im ÖPNV

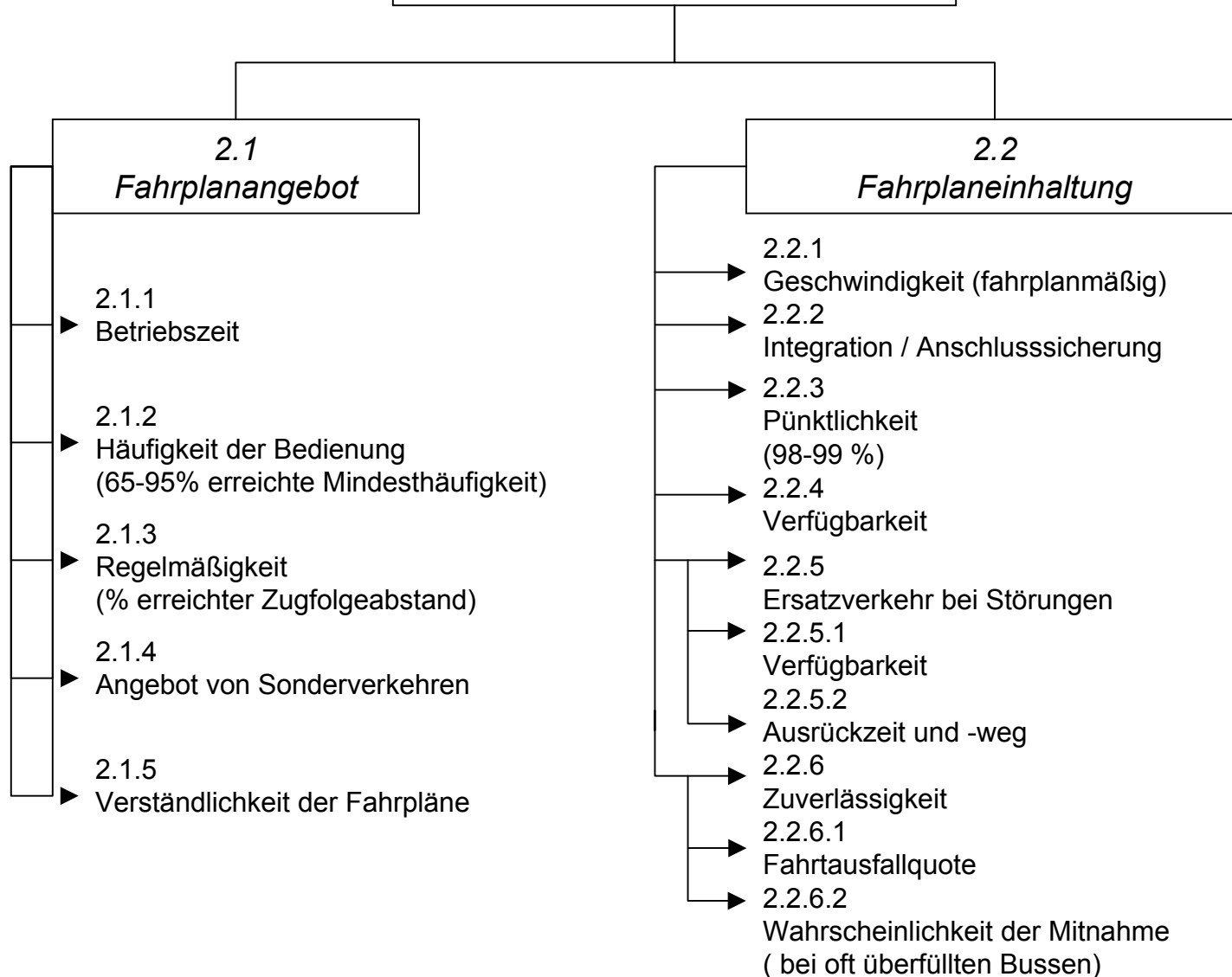
Qualität im ÖPNV



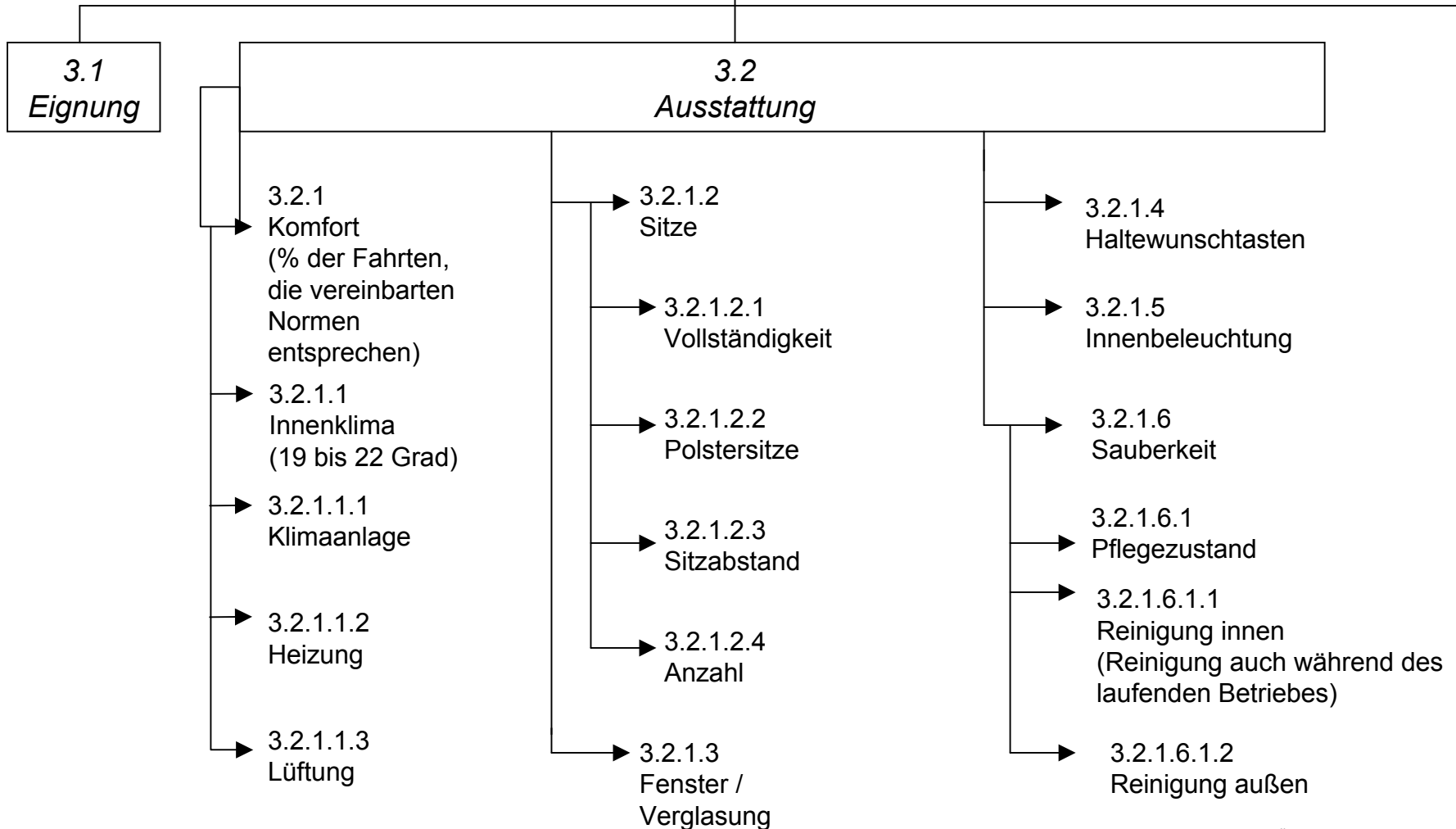
1. Netz



2. Fahrplan



3. Fahrzeug Blatt 1



3. Fahrzeug Blatt 2

3.2 Ausstattung

3.2.1.6.1.3
Beseitigung Schäden

3.2.1.6.2
Erscheinungsbild

3.2.1.7
Zugänglichkeit

3.2.1.7.1
Türen

3.2.1.7.1.1
Breite

3.2.1.7.1.2
Anzahl

3.2.1.7.2
Einstieghilfen

3.2.1.7.2.1
Lift

3.2.1.7.2.2
Rampe

3.2.1.7.3
Niederflurbusse

3.2.1.7.4
Raumangebot

3.2.1.7.4.1
Abstell- und Trans-
portmöglichkeiten

3.2.1.7.4.2
Sitz- und Stehplätze
(Max. 15 min Stehen in Spitzenzeiten;
sonst immer Sitzplatz)

3.2.1.8
Fahrkomfort

3.2.1.8.1
beim Anfahren

3.2.1.8.2
beim Anhalten

3.2.1.8.3
während der Fahrt

3.2.1.8.3.1
Automatikgetriebe

3.2.1.8.3.2
Schaltgetriebe

3. Fahrzeug Blatt 3

3.2 Ausstattung

3.2.1.8.4
externe Einflüsse

3.2.1.8.4.1
Vibrationen/
Schwingungen

3.2.1.8.4.2
Verkehrsfluss/
-aufkommen

3.2.2
Kommunikation

3.2.2.1
Informationsmaterial

3.2.2.2
Linienzielanzeige

3.2.2.3
Fahrzielanzeige

3.2.2.4
(Teil) Netzplan

3.2.2.5
Fahrgastinformation

3.2.2.6
Haltestellenansage

3.2.2.7
Telefone

3.2.2.8
Betriebsfunk

3.2.2.9
Fahrscheinautomat

3.2.3
Kundeneinrichtungen

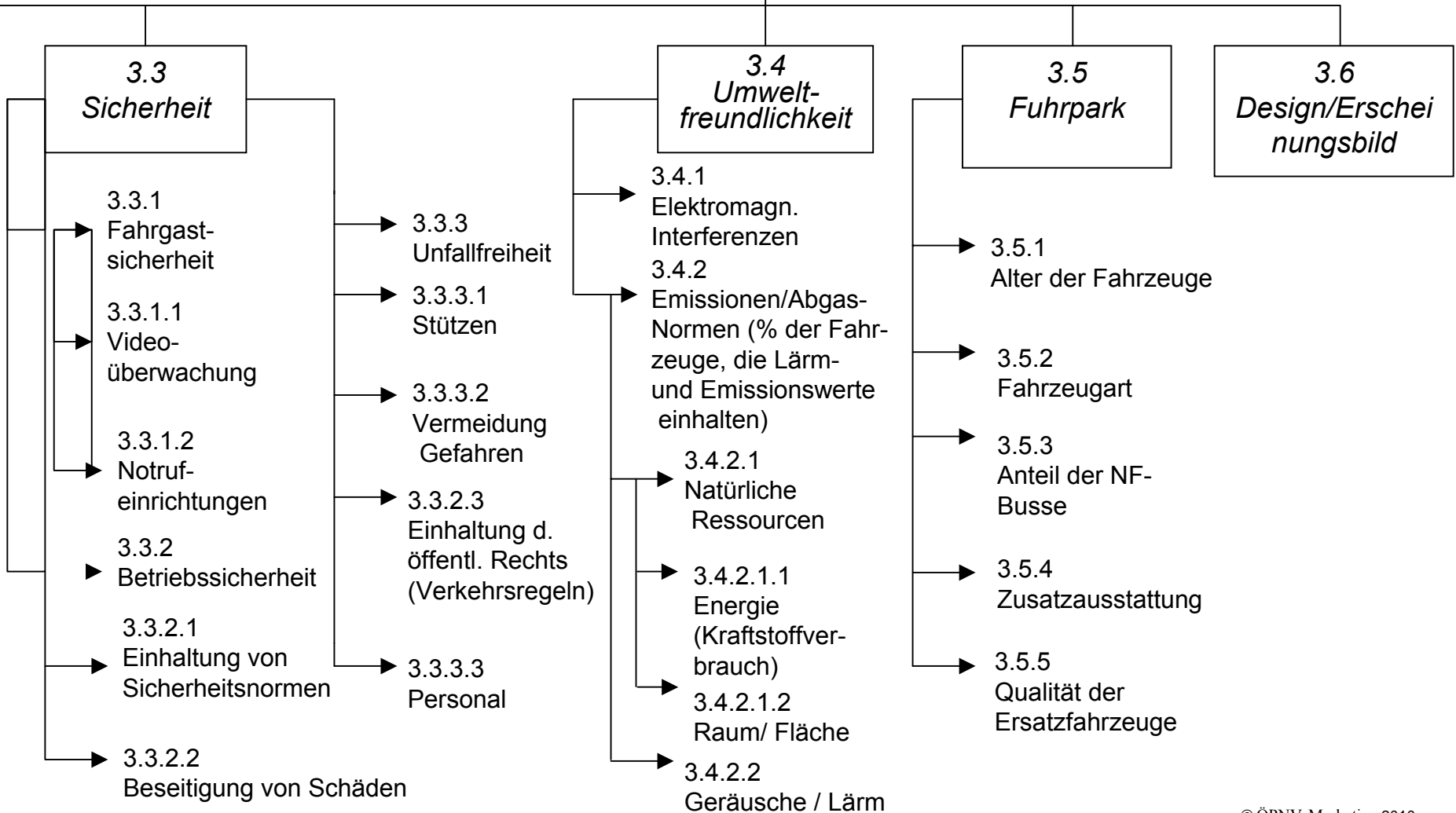
3.2.3.1
Abfallbehälter

3.2.3.2
Benutzbarkeit

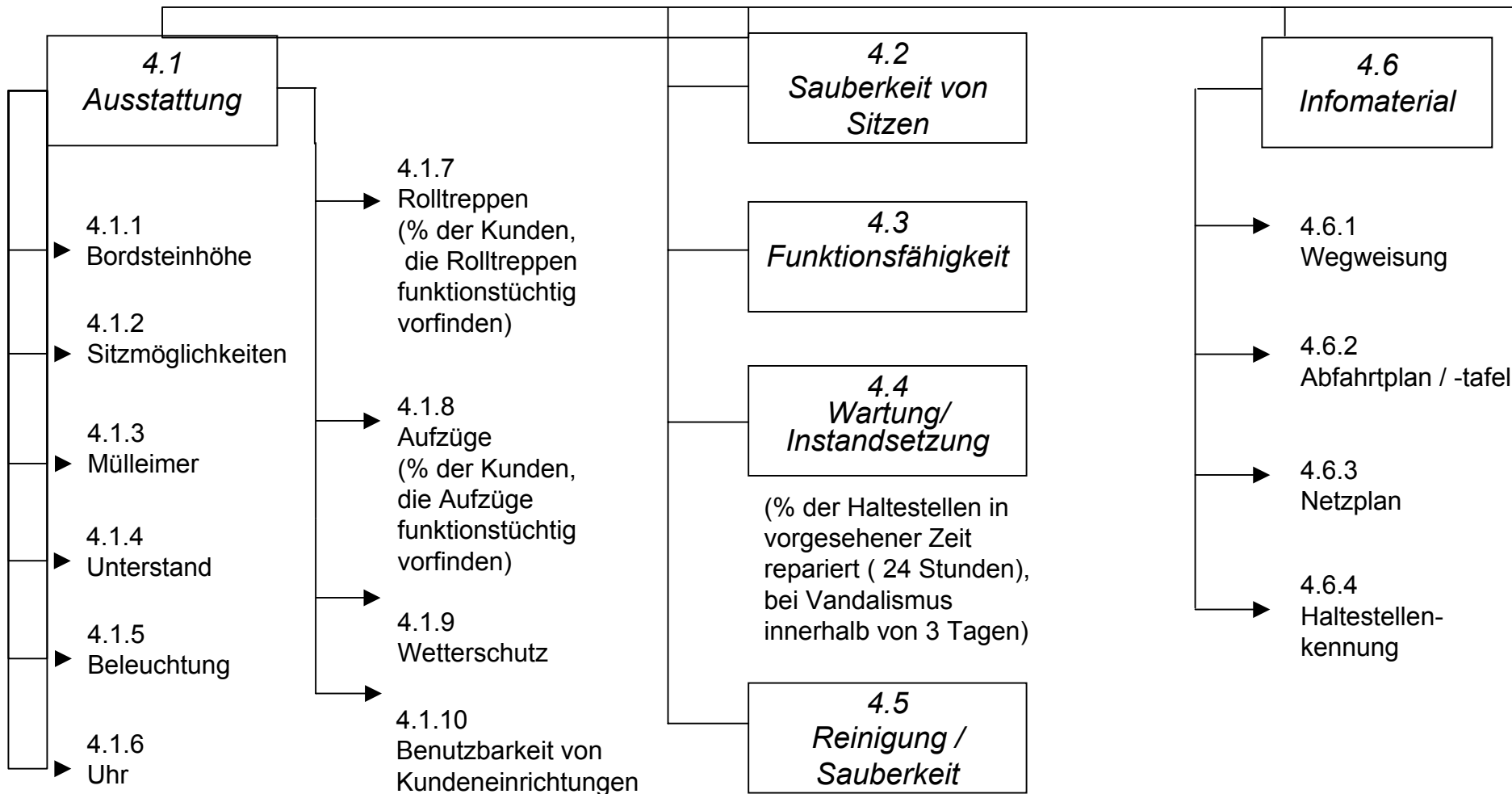
3.2.3.3
Haltewunschta-
sten

3.2.3.4
Fahrscheinautomat

3. Fahrzeug Blatt 4



4. Haltestellen Blatt 1



4. Haltestellen Blatt 2

4.7 Sicherheit

- ▶ 4.7.1
Soziale Sicherheit
- ▶ 4.7.2
Gekennzeichnete NS
- ▶ 4.7.3
Notrufeinrichtungen
- ▶ 4.7.4
Sichtbare Überwachung
- ▶ 4.7.8
Videoüberwachung
- ▶ 4.7.9
Anwesenheit von Personal/ Polizei
(Anzahl der gemeldeten Kriminalfälle im
Vergleich zur Personalzahl)

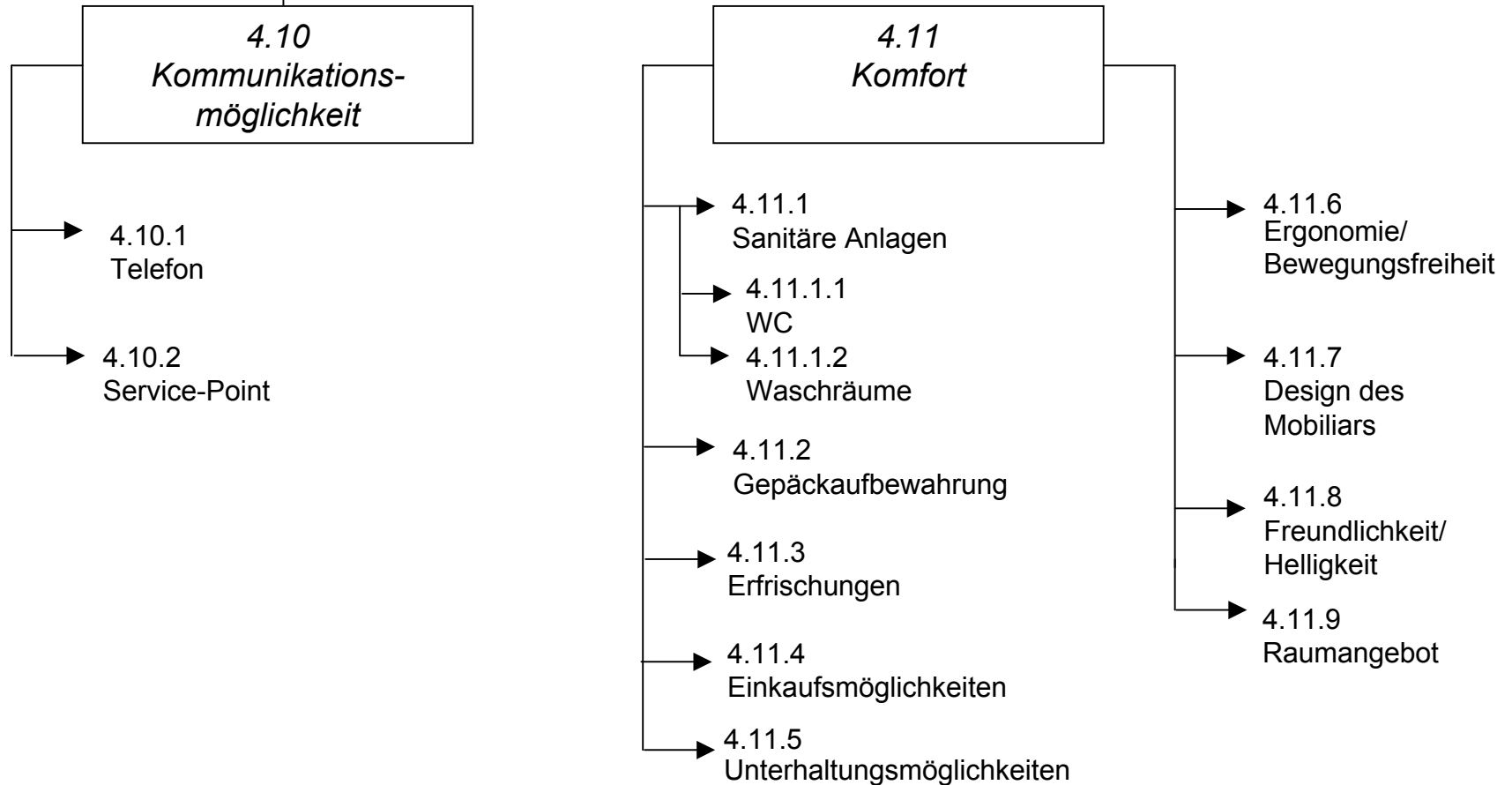
4.8 Zugänglichkeit

- ▶ 4.8.1
Ausschilderung
- ▶ 4.8.2
Fußwegzugänge
- ▶ 4.8.3
P&R/Parkplatzangebote
- ▶ 4.8.4
B&R/Fahrradständer

4.9 Interne Schnittstellen

- ▶ 4.9.1
Dauer der Ein-/Aus-
steigevorgänge
- ▶ 4.9.2
Bewegung innerhalb System
 - ▶ 4.9.2.1
Umsteigeeinrichtungen
 - ▶ 4.9.2.2
Dauer des Umsteigevorgangs

4. Haltestellen Blatt 3



5. Personal

5.1 Qualifikation

- 5.1.1 Beratungsqualität
- 5.1.2 Verkehrssichere und ruhige Fahrweise
- 5.1.3 Sprachkenntnisse (Deutsch)
- 5.1.4 Nachweise über fachliche Kompetenz
 - 5.1.4.1 Schulungen
 - 5.1.4.2 Zeugnisse
 - 5.1.4.3 Nachweis über Fortbildungsveranstaltungen

5.2 Erscheinungsbild

5.3 Verhalten/ Arbeitseinstellung/ Motivation

- 5.3.1 Serviceorientierung
- 5.3.2 Freundlichkeit
 - 5.3.2.1 gegenüber Mobilitätsbehinderten
 - 5.3.2.2 bei Belästigungen

5.4 Unfallverhütung und Verbrechenverhütung

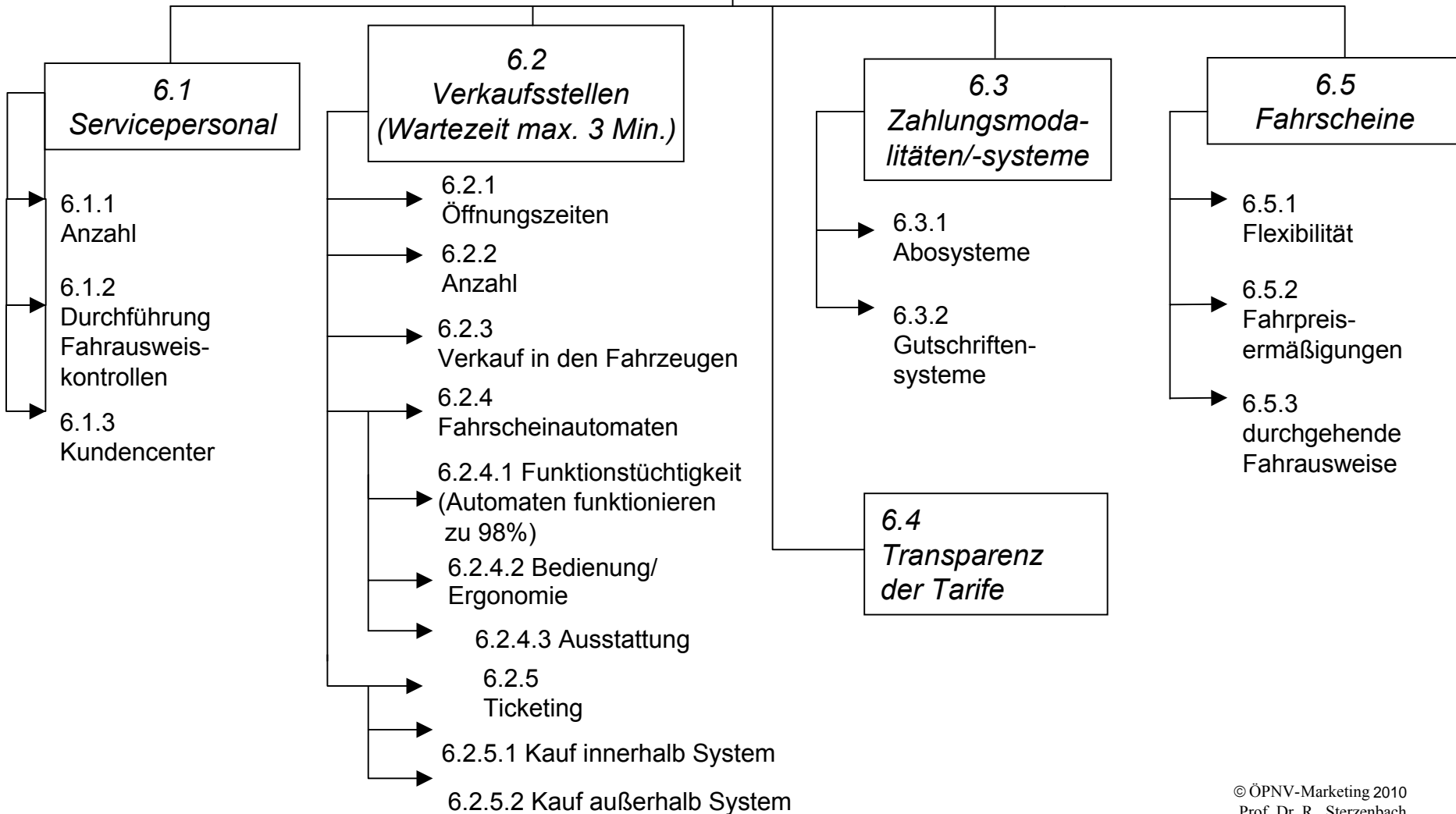
- 5.4.1 Anzahl u. Einsatzhäufigkeit von Sicherheitspersonal
 - 5.4.1.2 Eingreifen von Personal
 - 5.4.1.3 Hilfsbereitschaft der Fahrer
- 5.4.2 Regelmässigkeit der Fahrerschulung

5.5 Verfügbarkeit

5.6 Arbeits- und sozialrechtliche Vorschriften

- 5.6.1 Einhaltung der Lenk-, Ruhe- und Arbeitszeit
- 5.6.2 Einhaltung tariflicher Regelungen

6. Vertrieb, Kontrolle der Fahrausweise



7. Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Blatt 1

7.1 Information

7.1.1
Allgemeine
Informationen über

7.1.1.1 Verfügbarkeit

7.1.1.2 Zugänglichkeit

7.1.1.3 Informations-
quellen

7.1.1.4 Kunden-
betreuung

7.1.1.6 Sicherheit

7.1.1.5 Komfort

7.1.1.7 Umwelt-
einflüsse

7.1.2
Veröffentlichung von
Qualitätsstandards

7.1.3
Verbreitung zusätzl.
Infomaterial
(Telefon,...)

7.1.4
Aktualität der
Informationen

7.1.5
Wartezeit zum Erhalt
von Informationen
(Reiseplanung)

7.1.6
Reiseinformationen

7.1.6.1
zu Normal-
bedingungen

7.1.6.1.1 Strecke

7.1.6.1.2 Zeit

7.1.6.1.3
Fahrscheinart

7.1.6.1.4 Fahrpreis

7.1.6.2
unter Sonderbedingungen

7.1.6.2.1
Aktueller und
zukünftiger
Zustand des Netzes
über Verspätungen

7.1.6.2.1.1
Aktualität der Information
(maximal 5 Minuten
Wartezeit der Fahrgäste
auf Ursache und
Ausweichmöglichkeiten)

7.1.6.2.1.2
Anschluss-
Auswirkungen

7.1.6.2.2
verfügbare Alternativen

7. Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Blatt 2

