



Qualitätskriterien im ÖPNV

Kriterien	Messgrößen/Merkmale	Quelle
-----------	---------------------	--------

1 Schnelligkeit

Kurze Umstiegszeiten	Umstiegszeit nicht länger als 10 Minuten in Ballungsräumen	<i>Vorschlag</i>
Zu-/ Ausstieg außerhalb Haltestellen	ab 19:00/20:00 Uhr oder bei Eintritt der Dunkelheit (auf Wunsch)	<i>www.pvgmbh.de, 05.01.2004; www.heag.de, 05.01.2004</i>
Taxiruf vom Bus aus für Anschlussfahrten	rund um die Uhr, Ruf kostenlos, nahezu von überall	<i>www.vgn.de (Nürnberg), 05.01.2004</i>
Kurze Haltezeiten für Zu-/ Ausstieg (z.B. Fahrzeug- und Anlagengestaltung, Fahrausweisverkauf, und Vertriebswege)	Haltezeit mind. 1 Minute	<i>Vorschlag</i>
Beschleunigungsmaßnahmen (z.B. Busspuren, Vorrangschaltung an LSA, Haltestellenkaps, Betriebsleitsystem)	% Anteil Busspuren zu Gesamtnetz, Anzahl der Vorrangschaltungen, Haltestellenkaps, RBL	<i>Vorschlag</i>
Schnittstellen für LSA-Vorrangsschaltung und RBL im Fahrzeug	100% aller Fahrzeuge, die auf den entsprechenden Linien verkehren	<i>Vorschlag</i>
Schnellfahrten	% Fahrten die Schnellfahrten sind	<i>Vorschlag</i>

2 Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit

Reserve-Vorhaltung	Quotient zwischen Fzg. als Reserve und Fzg. im Einsatz	<i>Vorschlag</i>
Pufferzeit bei Umlaufplanung	% der erreichten Anschlüsse	<i>VDV Mitteilung 10008</i>
Betriebsleitzentrale/ Funk bei Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf	% der Fahrzeuge die damit ausgestattet sind	<i>Vorschlag</i>
Definition von Wartezeiten bei Verspätungen	% der verfrühten/verspäteten Abfahrten	<i>VDV Mitteilung 10008</i>
Störungsbehandlung und -behebung	Ausrückzeit unter 15 Min. Zeit bis Eintreffen bei Störungsstelle unter 30 Min.; Vorhandensein eines Notfallplans	<i>Vorschlag</i>
Regelmäßigkeit des Fahrplanangebots	% Züge im Taktverkehr	<i>Vorschlag</i>
Pünktlichkeitsgrad	95% aller Fahrten unter 3 Min. Abweichung	<i>Ausschreibung Dreiländereck</i>

3 Beförderungskomfort

3.1 Technische Fahrzeugdaten

Alter/ Baujahr	max. 12 Jahre, Durchschnittsalter max. 7 Jahre max. 12 Jahre, Durchschnittsalter max. 7 Jahre Höchstalter bei Betriebsbeginn 5 Jahre	<i>Kriterien RMV</i> <i>Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV</i> <i>Ausschreibung Dreiländereck</i>
Motorisierung/ Getriebe	Motorleistung anpassen an topografische und betriebliche Gegebenheiten, Vorzug von Wasserstoff-, Erdgas- oder Biodieselfahrzeugen und Brennstoffzellen min. PS-Zahl / % Fzg. die Automatikgetriebe haben	<i>Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV</i> <i>Vorschlag</i>
Technische Merkmale	Funkkommunikation, Lichtsignalanlagensteuerung (wenn Infrastruktur vorhanden), Wegfahrsperr, Neufahrzeuge mit Erstzulassung 01.01.2004 außen an Türen Türöffnungstasten, Notausstiegs Luke mit Belüftungsfunktion, funktionsfähige Bremssysteme, ab Erstzulassung 01.01.2004 mit ABS und ASR, bei Erstzulassung ab 01.01.2004 Bodenbeläge PVC-frei und schwer entflammbar, Anzeigergeräte frei programmierbar und alphanumerisch als Vollmatrix- oder elektron. Anzeige Mehrfachtraktion muss möglich sein Retarder vorhanden	<i>Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV</i> <i>Ausschreibung Dreiländereck</i> <i>Vorschlag</i>
Fahrzeugemissionen (z.B. Abgase, Geräuschentwicklung)	mind. Euronorm 1, für Neuzulassungen gelten immer strengere Vorschriften bis zu Euronorm 5, wenn schwefelfreier Diesel zur Verfügung steht, müssen Neufahrzeuge mit SCRT ausgerüstet werden, Motorraumkapselung zur Reduktion der Fahrgeräusche und Begrenzung der Dezibelzahl auf 80 dB (DIN ISO 362 und 5130), bei Erstzulassung ab 01.01.2004 Standheizung zur Reduzierung der Umweltbelastung	<i>Kriterien RMV</i>
Sonstiges	mindestens 2 Einstiege pro Fahrzeugseite	<i>Ausschreibung Dreiländereck</i>

3.2 Fahrzeugausstattung

Einstieg/Ausstieg (Stufenanzahl und -höhe, Niederflur/ Kneeling/ Rampe)	550mm Einstiegshöhe am Fahrzeug elektronisch-pneumatische Absenkvorrichtung an der Einstiegsseite, mind. 2 Türen, Schwenktüren in bestimmten Bustypen, Einstiegshöhe an Tür 1 360 mm mit +20 mm Toleranz ebenerdiger Ein-/Ausstieg	<i>Ausschreibung Dreiländereck</i> <i>Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV</i> <i>Strategie Schienenfahrzeuge RMV</i>
Fußbodenhöhe	Fußbodenhöhe = Einstiegshöhe; Bus: 360mm, Bahn: 550mm	<i>Vorschlag</i>
Niederfluranteil	mind. 50%	<i>Strategie Schienenfahrzeuge RMV</i>
Podestfreiheit	podestloser Boden zw. Tür 1 und 2	<i>Kriterien RMV</i>
Behindertenfreundliche Ausstattung	Rufeinrichtung für mobilitätsbehinderte Fahrgäste außen an Tür 2 und im Wageninneren an Sondernutzungsfläche mechanische Rampe an Tür 2	<i>Kriterien RMV</i> <i>Kriterien RMV</i>

	Behinderten-WC	Ausschreibung Dreiländereck
Anzahl und Verhältnis Sitzplätze/ Stehplätze	4 Stehplätze/ m ²	Ausschreibung Dreiländereck
	Verhältnis 1:3 oder 1:2	Vorschlag
Sitzgestaltung (z.B. Form, Breite, Polsterung, Beinfreiheit, Radkasten im Beinraum, Armlehnen)	Beinfreiheit 75 cm, Armlehnen Mindestsitzabstand: 720 mm +/- 10 mm Toleranz	Ausschreibung Dreiländereck Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
	hoher Sitzkomfort (Sitzabstand 750 mm Reihe, 1650 mm vis a vis)	Strategie Schienenfahrzeuge RMV
Haltestangen	senkrechte Haltestangen an jeder 2. Sitzreihe, Haltegriffe an gangseitigen Sitzen	Kriterien RMV
Lautsprecheranlagen	Haltestellen- und Umsteigeansage, Bordmikrofon	Kriterien RMV
	Anzahl/m ²	Vorschlag
Haltewunsch-Meldung	Fahrzeug muss über eine optische Anzeige "Wagen hält" in Wageninnenraum verfügen	Kriterien RMV
	Anzahl Schalter/m ²	Vorschlag
Sicht für sitzende und stehende Fahrgäste	% Anteil der freien Sichtfläche	Vorschlag
Innenbeleuchtung	Spots oder Trittstufenleuchten bei geöffneten Türen, 100 Lux im gesamten Fahrgastraum	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
Federungskomfort	Messung von Erschütterungen im Innenraum durch seismische Prüfung auf unabhängigen Fahrkörper	Vorschlag
Heizung/ Lüftung	Einsatz der Fzg. mit entspr. Ausstattungsmerkmalen	Vorschlag
Klimatisierung	Fahrgastraum, Fahrerplatz Standard bei Neufahrzeugen	Kriterien RMV Strategie Schienenfahrzeuge RMV
Sonneneinstrahlung	getönte Scheiben für Fahrerplatz	Kriterien RMV
Vorhänge	% Anteil der Fzg. mit entspr. Ausstattungsmerkmalen	Vorschlag
Beschlagfreiheit	Einsatz von speziellen Schutzfolien in %	Vorschlag
Abstellmöglichkeiten	Mehrzweckraum für Fahrräder --> <80 Sitzplätze = 6 Plätze; > 80 = 12 Plätze Sondernutzungsflächen für Rollstühle, Fahrräder und Kinderwagen, Sitzplätze für schwerbehinderte Fahrgäste Mehrzweckabteil zur Fahrradmitnahme, Abstellung von Kinderwagen	Ausschreibung Dreiländereck Kriterien RMV Strategie Schienenfahrzeuge RMV
Gepäckablage	je Sitzgruppe 1 Gepäckablage Ablagemöglichkeiten oberhalb der Fenster für kleinere Gepäckstücke, wenn möglich Kleiderhaken	Ausschreibung Dreiländereck Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
Farbgebung	entspricht Corporate Identity ja/nein	Vorschlag
Materialauswahl	ab Erstzulassung 01.01.2004 sollen die Sitzplätze in Leicht-Bauweise sein, vandalismusresistent und schwer brennbar, Fensterschutzstange im Bereich des Stehperrons, Rückenstütze für Rollstuhlfahrer nötig, Rufeinrichtung für Rollstuhlfahrer innen und außen an zweiter Tür Polsterstärke in cm	Kriterien RMV (Bahn und Bus) Vorschlag
Lärmbelastung	Innengeräusch < 65 dB Innengeräuschpegel im Fahrgastraum < 73 dB	Ausschreibung Dreiländereck Strategie Schienenfahrzeuge RMV
Vibrationen	Vibrations- und schwingungsarm	Strategie Schienenfahrzeuge RMV
Papierkorb	mind. 1 Abfallbehälter pro Einstiegsraum 1 Abfallbehälter bei zweitürigen Bussen ein Abfallbehälter, bei dreitürigen 2	Kriterien RMV Ausschreibung Dreiländereck
Sonstiges	je einen Entwerfer pro Einstiegsraum, Wechselsprechanlage zum Fahrer 1. Klasse Abteile Piktogramme in Fzg.	Ausschreibung Dreiländereck Strategie Schienenfahrzeuge RMV Ausschreibung Dreiländereck
WC	geschlossenes Toilettensystem	Strategie Schienenfahrzeuge RMV
Beseitigung von Vandalismusschäden	Unverzüglich nach Feststellung	Vorschlag
Sicherheitssausstattung	transparenter Fahrgastraum, Notrufeinrichtungen, evtl. Videoüberwachung	Strategie Schienenfahrzeuge RMV
Videoüberwachung	muss vorhanden sein	Ausschreibung Dreiländereck
Notrufeinrichtung	kostenfrei, Anteil ausgerüsteter Fahrzeuge vom Fuhrpark in %, Einsatzfähigkeit, Vandalismusschutz, behinderten- und kindgerecht	Vorschlag

3.3 Fahrzeugscheinungsbild

Form	Betriebssicherheit, Fahrtauglichkeit, Fahrzeuginstandhaltung, -wartung	MVV Leistungsbeschreibung
Design	muss der gezeigten Form entsprechen	MVV Leistungsbeschreibung
Farbgebung	Graffitienschutz entspricht Corporate Identity	Ausschreibung Dreiländereck Vorschlag
Kennzeichnung nach Verbund- /Unternehmens- / Produkt-Identität	Anbringung von Verbundsymbolen	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
Fremdwerbung	Fensterflächen, Türen, Front sollte von Werbung frei sein	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV

4 Haltestellen

4.1 Haltestellengestaltung

Haltestellenerntfernung	max. 200 m im Durchschnitt (innerstädtisch)	BMV Forschungsbericht 70.543/1998/
--------------------------------	---	------------------------------------

Berücksichtigung des Faktors "soziale Kontrolle" bei der Haltestellenanordnung in sozialen Brennpunkten	Straftaten pro Zeitraum im Vergleich zu anderen Hst.	Vorschlag
Behindertenfreundliche Gestaltung der Haltestellen	eine Ebene mit Niederflerbus (Vorschlag), Aufmerksamkeitsfelder im Boden (Einstiegsfelder), Leitstreifen, Zugangswege mit höchstens 6% Steigung	www.verkehr.hessen.de/hsvv/Portal_hsvv/sites/download/formulare/Haltestelle_11-2002-02.pdf , 05.01.2004
Berücksichtigung der Geschwindigkeit des Fahrgastwechsels bei der Auswahl des Haltestellentyps	Schnelligkeit des Fahrgastwechsels in Min.; Anzahl der Busse, die gleichzeitig abgefertigt werden können	Vorschlag
Dimensionierung	Zustiege/m ² (Vorschlag), mind. 2,5 Meter von Bordsteinrand bis Fahrgastwartefläche bis Fuß- und Radweg	www.verkehr.hessen.de/hsvv/Portal_hsvv/sites/download/formulare/Haltestelle_11-2002-02.pdf , 05.01.2004
Radwegführung	kein unnötiges Gefährdungspotential für wartende Fahrgäste und Radfahrer	Vorschlag
Beseitigung von Vandalismusschäden	unverzüglich, innerhalb einer Woche	Vorschlag
Anwesenheit von Sicherheitsorganen	an sozialen Brennpunkten und bei Bedarf möglichst schnell	Vorschlag
Sicherheit der Fusswegzugänge	erfüllen der gesetzlichen Verkehrssicherungspflichten (Winterdienst, etc.)	Vorschlag
Ausschilderung zu Haltestellen	zusätzliche Hinweisschilder im Umkreis von 100 Metern bei großen Haltestellen (städtisch)	Vorschlag

4.2 Haltestellenausrüstung (Fahrgastinformation siehe 6)

Haltestellenkennzeichnung	entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen	PBefG, BoKraft
Wetterschutzeinrichtungen/ Warteräume	% der Haltestellen müssen auch bei Niederschlag eine bestimmte Anzahl an m ² geschützte Fläche anbieten (unter Berücksichtigung der Örtlichkeiten)	Vorschlag
Sitzgelegenheiten/Lehngitter	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
Uhren	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
Lautsprecheranlagen	Anzahl Lautsprecher pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
Einrichtungen für Behinderte	Gleichberechtigung von Behinderten muß gewährleistet sein	Vorschlag
Notrufsäulen	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
öffentliche Fernsprecher (ggf. mit Notrufeinrichtung)	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
Briefkästen	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
Verkaufsautomaten	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
Kiosk, Imbiss, Läden	Anzahl pro Haltestelle	Vorschlag
Schließfächer	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
Aschenbecher	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
Papierkörbe	Anzahl pro m oder pro Haltestelle	Vorschlag
öffentliche Toiletten	Anzahl pro Haltestelle	Vorschlag
Werbeflächen, Anschlagtafeln, Ausstellungsvitrinen	Anzahl pro Haltestelle	Vorschlag
Rolltreppen, Aufzüge	alle Haltestellen die nicht ebenerdig zugänglich sind	Vorschlag
Freundlichkeit der Ausstattung	Alter, Aktualität des Designs, Ergonomie, entspricht CI	Vorschlag
Beleuchtung	Helligkeit in lux, Anteil von Laternen mit "warmem Licht" pro Haltestelle (kein Neonlicht) Stromversorgung mit Photovoltaik-Anlage	www.verkehr.hessen.de/hsvv/Portal_hsvv/sites/download/formulare/Haltestelle_11-2002-02.pdf , 05.01.2004
Videoüberwachung	In Innenstadt bei jedem Halt oder/und bei sozialen Brennpunkten (Rechtmäßigkeit?)	Vorschlag

5 Systemverknüpfung

Taxistellplätze	Mindestzahl abhängig von Fahrgastaufkommen und baulichen Gegebenheiten	Vorschlag
Haltezone Kiss+Ride	an Bahnhöfen, Krankenhäusern, Flughäfen usw.	Vorschlag
Fahrrabstellanlagen	an Bahnhöfen, Busbahnhöfen, großen Knotenpunkten ...	Vorschlag
P+R-Anlagen	BAB Ausfahrten, Stadtrand, Zubringerstrecken	Vorschlag
bedientes Gebiet	% der erreichten Fläche, % der erreichten Bevölkerung	
Erreichbarkeit für Fahrgäste	Email, Zeitungen, Aushänge - mind. 2 Wochen vor Beginn	Vorschlag

6 Fahrgastinformation

6.1 Allgemein

Gestaltung, Konsistenz, Einheitlichkeit der Information, Einhaltung der Informationskette/Durchgängigkeit	bedingt möglich als % der Anfragen die gemäß definierter Bedingungen beantwortet werden.	VDV Mitteilungen Nr 10008
Behindertenfreundliche Gestaltung der Information	Kontrastreiche Farbgebung, ausreichende Größe, gutes Beleuchtungsniveau, parallele akustische Information, Angebot in Blindenschrift	www.pgv-hannover.de/Aktuelles/Artikel_barrierefreier_Linienerverkehr.PDF , 05.01.2004

6.2 Vorinformation (siehe auch Kommunikation 10)

Informationsvertrieb/ Distribution	Freundlichkeit und Kompetenz, Vollständigkeit und Aktualität der Infos, empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag
------------------------------------	---	-----------

Kundencenter vor Ort	Freundlichkeit und Kompetenz, Vollständigkeit und Aktualität der Infos, empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag
Servicetelefon: Erreichbarkeit, Schnelligkeit der Information, Informationsqualität	Vollständigkeit, Aktualität, einfache Verständlichkeit, gute Erreichbarkeit, empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag
Persönlicher Fahrplan	Vollständigkeit, Aktualität, einfache Verständlichkeit empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag
Schriftart/-größe	Mindestgröße 1,8 mm (Schrifthöhe)	VCD NRW n. DIN 1450
Aushangfahrplan der Haushaltestelle	Vollständigkeit, Aktualität, einfache Verständlichkeit empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag
Linienetzplan	Vollständigkeit, Aktualität, einfache Verständlichkeit empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag
Faltblätter	Vollständigkeit, Aktualität, einfache Verständlichkeit empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag
Taschenfahrpläne/Fahrplankarten	Vollständigkeit, Aktualität, einfache Verständlichkeit empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag
Papierformat	nicht größer als 1/3 DIN A4	VCD NRW S:18
Videotext/Fax/Telematik/Internet	Vollständigkeit, Aktualität, einfache Bedienbarkeit, empirische Prüfung durch Mystery Shoppers	Vorschlag, VCD Fahrplanwettbewerb
Information über aktuellen Betriebszustand	Infotafeln an Knotenpunkten, Durchsagen an allen Halten	Vorschlag
Fremdsprachenangebot	Wichtige Informationsmaterialien auch in Englisch, Französisch, Türkisch, Spanisch, Japanisch, Italienisch, Arabisch	Vorschlag
Kennzeichnung Niederflur	durch spezielles Symbol im Fahrplan	Vorschlag

6.3 Information an der Haltestelle

Beschilderung (Zeichen 224, Haltestellenname, Linienbezeichnung)	entsprechend gesetzlicher Bestimmungen, Anzeige Liniennummer	Vorschlag, Strategie Schienenfahrzeuge RMV
Aushangfahrplan	Leit-Information; attraktives einheitliches Erscheinungsbild	MVV Leistungsbeschreibung
Tarifinformation	Vorgabe der Gemeinschaftstarife, übersichtlicher Tarifplan	MVV Leistungsbeschreibung, DB Regio AG, Dreiländereck
Umgebungsplan	an jedem Halt	Vorschlag
Erreichbarkeitsverzeichnis	an jedem Halt, Fahrplanbuch	Vorschlag
Dynamische Fahrgastinformation	Grad der Abweichung vom tatsächlich Ist-Zustand: keine Abweichung größer 1 Min., Verfügbarkeit in % von Gesamteinsatzzeit, witterungsresistent	Vorschlag
Information des Fahrgastes bei Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf	unverzüglich, via Lautsprecher, Anzeige	Vorschlag
Auskünfte an der Haltestelle	Anzeige, Lautsprecher, ggf. durch Personal	Vorschlag
Kundendienstzentrum	siehe 6.2	Vorschlag

6.4 Information am Fahrzeug

Linienbezeichnung	Anzeige an Fahrzeugfront, Einstiegsseite, Fahrzeugheck, Fahrzeugfahrerseite, Liniennummer vierstellig	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
	konkrete Zahl der Schilder	MVV Leistungsbeschreibung, NVBW
	Zwingend erforderlich (100%), mind. aber Hinweisschild, einheitlich gestaltet (Regelwerk: z.B. Lesbarkeit der Zielanzeige auf mind. 100 m Entfernung)	Vorschlag
	Erkennbar, Leitinfo, attraktives Erscheinungsbild nach außen	MVV Leistungsbeschreibung
Fahrtziel/Zwischenziele	Anzeige des Zielbahnhofs	Kriterien RMV
	Zielbahnhof und -haltestelle zwingend erforderlich	Vorschlag
	Fahrtziel ein- und zweizeilig dargestellt	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
	Via-Stationen anzeigen	Strategie Schienenfahrzeuge RMV
	Via-Stationen im Wechsel anzeigen	Vorschlag

6.5 Information im Fahrzeug

Linienbezeichnung, Fahrtziel/Streckenverlauf/Umsteigemöglichkeiten	optische Anzeige/Matrix-Anzeige mit Fahrtziel und Fahrtverlauf	Kriterien RMV
	Streckenplan mit Linienbezeichnung, zwingend erforderlich	Vorschlag
	im Einstiegsraum des Wagens muss ein Liniennetzplan vorhanden sein (mindestens in 50% der Fälle)	Vorschlag
Haltestellenansage	Bandansagen	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
	Bordmikrofon	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
	Anschlüsse/Haltestellen durchsagen: deutlich/verständlich; einmal Wiederholung	DB Regio AG, Dreiländereck
	Durchsage von Umsteigemöglichkeiten, Fahrtziel	Strategie Schienenfahrzeuge RMV
	Hochdeutsch, im grenzüberschreitenden Verkehr mehrsprachige Bandansagen erforderlich	Vorschlag
Haltestellenanzeige	"Wagen hält"	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV

	Die Anzeige muss einwandfrei lesbar sein und im Einklang mit dem Laufweg des Fahrzeuges stehen; mit Bereitstellung des Fahrzeuges auch Anzeige(n) auf Funktionsfähigkeit überprüfen	Vorschlag
Infodispenser/-material	Tägliche Kontrolle auf Verfügbarkeit und Aktualität	Vorschlag
Plakatierung im Fahrzeug	Plakathalter erforderlich (nur so viele Plakate wie Plakathalter), keine Plakate auf Fenster (ausgenommen bei Stehflächen), adäquate Fixierung, kein Überplakatieren	Vorschlag
Information des Fahrgastes bei Unregelmäßigkeiten im Betriebsablauf	zwingend erforderlich, umfassend und dem Sachverhalt entsprechend, 2-3mal Wiederholung, Nennung von Alternativen	Vorschlag

7 Tarif- und Vertriebssystem

Tarifsysteem	Einheitliches Tarifsysteem für alle Verkehrsunternehmen im Verkehrsraum/Verkehrsverbünde ((Gemeinschaftstarif, Anzahl der Tarifzonen, Sonderangebote, Familienkomponenten, tarifliche Anreize zur Nutzung des ÖPNVs zur Schwachverkehrszeit, Zusatznutzen...), Übergangstarife in andere Verkehrsräume, nicht mehr als 10 Zonen, nicht mehr als 10 Fahrscheinangebote	Vorschlag
Gestaltung	Matrix/Tabelle nach ermäßigten/nicht ermäßigten Fahrkarten und Haltepunkten/Tarifzonen, farbige Gestaltung, handlicher Wabenplan mit Übergangsregelungen für andere Verkehrsräume/Verkehrsverbünde	Vorschlag
Begreifbarkeit	innerhalb von 1-3 Min. eingängig	Vorschlag
Fahrausweisverkauf über Drucker im Bus	zwingend erforderlich, alle Fahrscheine und Zonen müssen im Drucker verfügbar sein (außer Abonnements, Behindertenausweis)	Vorschlag
Fahrausweisautomaten stationär/mobil	einfach gestaltet (3step buying), mind. an Haltestelle oder im Fahrzeug je Haltepunkt, alle Zonen und Tarife müssen hinterlegt sein, technische Verfügbarkeit von Gesamteinsatzzeit in %, Behebungsdauer einer Störung in Std./Min., Vorhandensein eines Störungsdienstes, regelmäßige Wartung, Annahme von Kleingeld zwingend, Auffüllung mit Kleingeld in festen und kurzen Intervallen (je nach Inanspruchnahme des Automaten und Zeitpunkt 1-2mal in der Woche), Annahme von EC-/Geld-Karte	Vorschlag
Entwerterautomaten	entweder im Fahrzeug oder an Haltepunkten, technische Verfügbarkeit von Gesamteinsatzzeit in %, Behebungsdauer einer Störung in Std./Min., Vorhandensein eines Störungsdienstes, regelmäßige Wartung	Vorschlag
Kreditkartensysteme/elektronische Fahrausweis-Systeme	mittelfristig umzusetzen	Vorschlag
Verkaufsagenturen	an Knotenpunkten, auch in ländlichen Gebieten in Verbindung mit Kiosken und Geschäften auf Provisionsbasis	Vorschlag
Abbuchungsverfahren bei Zeitkarten	ja	Vorschlag
Verkauf durch den Fahrer	ja	Mindeststandards für Busse im RMV, Qualitätsmerkmale für Linienbusse im RMV
	Prämienystem für Mitarbeiter beim Fahrausweisverkauf im Bus zur höheren Fahrgeldsicherung, um keine Mitarbeiter zu benachteiligen: routierende Dienstverteilung	Vorschlag
Öffnungszeiten von Verkaufsstellen	7-20 Uhr (Montag bis Samstag) + 9-16 Uhr (Sonntag)	Vorschlag

8 Personaleinsatz

Erscheinungsbild	Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Serviceorientierung, muss Dienstkleidung tragen, Kompetenz, Informiertheit	Der Nahverkehr 9/2003
	Messung von Kundenzufriedenheit durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag
Fahrweise des Fahrers	regelmäßiges unaufgefordertes Nachfragen um Wohlbefinden des Fahrgastes, oder bei Bedarf	Vorschlag
	ausgeglichene und umweltfreundliche Fahrweise (Fahrsicherheit und Fahrweise regelmäßig schulen), Personalfragebogen zu Fahrweise	Vorschlag
	Personalfragebogen muss mit Mindestnote abgeschlossen werden, Tester bewerten Fahrstil, jährlicher Fahrertest	VDV 10008/Vorschlag
Zuverlässigkeit	Ausfallquote des Mitarbeiters absolut/relativ, Erfüllung der Dienstvorgaben (Pünktlichkeit etc.)	Vorschlag
Ausbildung/Nachschulung/Informationsveranstaltung	wenn Bedarf besteht (Einführung von technischen und betrieblichen Neuerungen sowie bei Marketingaktionen)	Vorschlag
	Anzahl Schulungen pro Jahr und Mitarbeiter (2 Tage)	Vorschlag
Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift	muss angemessen beherrscht werden (Umgang mit den Kunden sollte problemlos beherrscht werden), Spracheignungstest bei Volkshochschule sollte erfolgt sein	Vorschlag
Kundenorientierung	Aufwerten des Images des ÖPNV in der Öffentlichkeit	Der Nahverkehr 9/2003
	Messung von Kundenzufriedenheit durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag
Freundlichkeit	Kundennutzenanalysen	Vorschlag
	wahrgenommene Dienstleistungsqualität	Int. Verkehrswesen 1+2/2003
Beratungsbereitschaft	Messung von Kundenzufriedenheit durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag
	Schulungen	MVV Leistungsbeschreibung
	solte immer beim Mitarbeiter vorhanden sein	Vorschlag
Problemsensibilität	Messung von Kundenzufriedenheit durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag
	Aufwerten des Images des ÖPNVs in der Öffentlichkeit	Der Nahverkehr 9/2003
Erkennbarkeit des Personals (Dienstkleidung/Namensschild)	Messung von Kundenzufriedenheit durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag
	Qualitätsscouts: Kundenzufriedenheitsmessungen; Qualitätstester, Ergebnisse aus Kundenforen	Der Nahverkehr 10/2003

	Messung von Kundenzufriedenheit durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag
	muss Dienstkleidung tragen	Der Nahverkehr 9/2003
	Namensschild muss getragen werden	Vorschlag
Seriosität	Kundenbindung und Kundennähe	Der Nahverkehr 10/2003
Kompetenz/Kenntnisse	Aufwerten des Images des ÖPNVs in der Öffentlichkeit	Der Nahverkehr 9/2003
	Messung von Kundenzufriedenheit durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag
	95% der Fragen zu Unternehmen/Betrieb/Umfeld sollten vom Mitarbeiter beantwortet werden können (ermittelt durch Mystery Shopper), Regelmäßige Überprüfung von Personal aus internen/externen Kundeninformationstellen (1-2mal im Jahr)	Vorschlag
	Vorhandensein von aussagekräftigen und aktuellen Datenbanken (Speicherung von mind. 95 % aller verfügbaren kundenrelevanten Informationen (Fahrpläne, Tarife, Betriebliches, örtliche Besonderheiten, evt. darüber hinaus Zusatzinformationen z.B. zu Einkaufsmöglichkeiten und Sehenswürdigkeiten etc.))	Vorschlag
Überwachung durch Betriebspersonal	Messung von Kundenzufriedenheit über Sicherheitsempfinden von Fahrgästen durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag
	Sicherheit vor Belästigungen	Der Nahverkehr 9/2003
	Präsenz des Personals pro bestimmten Fahrzeug oder bestimmter Haltestelle in Min. (nach Zufallsprinzip)	Vorschlag
Anzahl Personal (betrieblich)	5-9% Ausfallquote (je nach Gebiet)	Vorschlag
Anzahl Personal für Kundenbetreuung	Zugbegleiter in 25% der Züge, ausgestattet mit Mobiltelefon (Ergänzung: für Verspätungsmeldungen und Anschlußsicherung)	DB Regio AG, Dreiländereck
	Anzahl Servicepersonal pro bedeutender Haltestelle	Vorschlag
Fahrausweiskontrolle	auf 10% der Zugkilometer	NVBW
Schutz des Personals bei Überfällen	Anzahl Fzg. mit geschlossener Fahrerkabine auf Linien mit sozialen Brennpunkten, Umsetzung von Kreditkartensystemen, elektronischen Fahrausweise-Systemen, Annahme von EC- und Geldkarte, Notknopf zur Alarmierung von Polizei und Disposition	Vorschlag
Allgemein	Tests auf Einhaltung durch neutrales Unternehmen 5mal pro Jahr	Vorschlag

9 Sauberkeit der Verkehrsmittel und -anlagen

Sauberkeit	Anzahl Müllreste/m ² , unbenutzbare Sitz- und Stehfläche/m ² aufgrund Verschmutzung (Flecken etc.), Schaffung von Kategorien (sauber, leicht verschmutzt, stark verschmutzt etc.)	Vorschlag
	Kategorie Sauber: Frei von störender Verschmutzung (Abfälle, Dosen, Flaschen und Papier)	Vorschlag
	Kategorie Leicht verschmutzt: Sitze haben kleinere nicht klebende oder abfärbende Flecken Scheiben sind gut durchsichtig, Boden weist geringfügige Verschmutzungen auf, Wände, Decken, Haltestangen erscheinen bei Berührung sauber, Toiletteneinrichtungen erscheinen sauber trotz weniger herumliegender Abfälle, die Benutzbarkeit darf nicht beeinträchtigt sein, Außenhaut weist die normale Verschmutzung während des Betriebes auf, die nicht als störend oder abstoßend empfunden werden, Abfallbehälter sind voll, aber beim Ablegen von Abfall ist keine als störend empfundene Manipulation nötig	Vorschlag
	Kategorie Stark verschmutzt: Alles was über das Maß des leicht verschmutzt hinausgeht	Vorschlag
	Kontaktflächen müssen frei von Getränke- und Iosem Schmutz sein, Abfallbehälter sind leer bzw. weisen einen Füllungsgrad auf, der die Ablage von Abfall ohne Manipulation ermöglicht	VCD
Außenreinigung der Fahrzeuge	Anzahl der wöchentlichen Kontrollen/Reinigungen	Vorschlag
	zweimal monatlich und bei Bedarf (Zug)	DB Regio AG, Dreiländereck
Innenreinigung der Fahrzeuge	Anzahl der täglichen Kontrollen/Reinigungen	Vorschlag
	einmal täglich besenrein, jeden 3. Tag feucht reinigen, Toiletten täglich feucht reinigen, Fenster jeden 3. Tag von innen und außen (Zug)	DB Regio AG, Dreiländereck
Entleerung von Müllbehältern in Fahrzeugen und an Haltestellen	Anzahl der täglichen Kontrollen/Reinigungen	Vorschlag
Sonderbehandlung bei Verschmutzung	unverzögliches Reinigen	Vorschlag
Reinigung der Haltestellen	tägliche Kontrolle/ Anzahl wöchentlicher Reinigungen	Vorschlag
Winterdienst an Haltestellen	tägliche Kontrolle/Reinigung (bei Bedarf)	Vorschlag
Beseitigung Graffiti	Anzahl der täglichen Kontrollen/ wöchentlichen Reinigungen, zeitnahe Beseitigung, Meldewesen	Vorschlag

10 Kommunikation

Systemübergreifende Information	Bereitschaft zu Kooperationen mit anderen Branchen und Verkehrsträgern, Grad der Interoperationalität in %	Vorschlag
Konsistenz/Einheitlichkeit	Anzahl von Logos und Firmierungen, die dem Kunden vermittelt werden müssen (d.h. diese sollten so wenig wie möglich sein), Wahrung der Corporate Identity	Vorschlag
Presse-/Öffentlichkeitsarbeit	monatlich, alle Medien nutzen, bei besonderen Vorkommnissen sofort	Vorschlag

Werbung: Printmedien, Radio, TV	In der Sprache der Kunden (Vermeidung von Fachterminologie), ansprechende Aufmachung, ständige Verfügbarkeit (Stückzahlen) in % von Flyern und Fahrplänen in Infostellen und Bussen, Anteil der Bevölkerung in % die problemlos erreicht werden kann, Aktualität	Vorschlag
Pflege des Kundenstammes	Frequenz der Kontaktaufnahmen (Newslettern, Anschreiben, Weihnachtskarten, sonstige Aufmerksamkeiten) Aufbau einer Kundendatei	Vorschlag Vorschlag
Sonderaktionen	mindestens einmal im Jahr (Beispiel: Verteilen von kühlen Getränken an Autofahrer im Sommer 2003, um u.a. auf Klimaanlage in Bussen und Bahnen aufmerksam zu machen)	www.vrt-info.de (Verkehrsverbund Region Trier), 05.01.2004
Veröffentlichung von Qualitätsstandards	ja, quartalsbezogen	Vorschlag

11 Beschwerdemanagement

Dem unzufriedenen Kunden muss das Gefühl vermittelt werden, dass seine Beschwerden ernst genommen werden	qualifizierte, trainierte Mitarbeiter (jede Beschwerde gleiche Priorität)	Vorschlag
Erreichbarkeit eines zuständigen Mitarbeiters	8-22h (6 Tage), Vorhandensein einer Hotline (externes Call-Center)	Vorschlag
rasche unbürokratische Antwort und ggf. Abhilfe	Schaffung von Transparenz (z.B. durch sofortige Rückantwort per E-Mail), Statistiken im Internet	Vorschlag
systematische Auswertung von Beschwerden	Berücksichtigung der Kundensicht	Der Nahverkehr 9/2003
	Vorhandensein einer Datenbank über vergangene Betriebsabläufe, Speicherung der Betriebsabläufe mind. für 1/2 Jahr	Vorschlag
	100%ige Bearbeitung von Beschwerden innerhalb von 5 Werktagen mit Rückschreiben	Vorschlag
Kulanz	Ersatzleistungen bei Verspätungen (bei selbst verschuldeter Verspätung), z.B. in Form von Taxigutscheinen, Fahrausweise	Vorschlag

12 Zusatz-Serviceangebot

Je nach örtlichen Verhältnissen können ständige oder zeitweise Zusatz-Serviceangebote das eigentliche ÖPNV-Angebot abrunden, wie z.B. Gepäckaufbewahrung, Gepäck-Heimtransport, Zeitungsverkauf im Fahrzeug usw.	Fahrradmitnahme, Taxiruf oder Vorhaltung eines Fundbüros	Der Nahverkehr 9/2003
	wegen der unbegrenzten Vielfalt der möglichen Marketingideen wurde auf eine detaillierte Auflistung verzichtet.	
Verantwortungsvoller Umgang mit Fundsachen	Aushang der Tel.-Hotline im Fahrzeug und an Haltestellen, Vorhandensein von zentraler Aufbewahrungsstelle, meßbar: Aufklärungsquote neutrale Einstellung von Fundsachen ins Internet	Vorschlag www.freudental.de/informationen/fundsachen.htm , 05.01.2004
Innovationbereitschaft zur Weiterentwicklung von Serviceangebot	Anzahl der Veröffentlichungen eines Unternehmens in Fachzeitschrift: "Der Nahverkehr"	ein nicht ganz ernst gemeinter Vorschlag
	Installation eines betrieblichen Vorschlagswesens	Vorschlag
	Anzahl Vorschläge pro Mitarbeiter pro Quartal	Vorschlag
	Anzahl Umsetzungen von Mitarbeitervorschlägen pro Mitarbeiter und Quartal	Vorschlag
	Verhältnis Vorschläge zu Umsetzungen	Vorschlag
	Installation eines Fahrgastbeirates/Sammeln von Kundenanregungen (Datenbank)	Vorschlag
	Anzahl Umsetzungen von Kundenanregungen pro Kunden und Quartal	Vorschlag
	Verhältnis Vorschläge zu Umsetzungen von Kundenanregungen	Vorschlag
	Messung von Kundenzufriedenheit durch Befragung (Notenskala)	Vorschlag

13 Sonstiges

Kundenzufriedenheit	CSS-Customer Satisfaction surveys	VCD En-Norm Anl.A/Int. Verk.wesen 55 s.30
----------------------------	-----------------------------------	---