

**Hinweise
für die
Qualitätssicherung im ÖPNV**

Inhaltsübersicht

	Seite
1. Einleitung	5
2. Qualität im ÖPNV	6
2.1 Spannungsverhältnis Aufgabenträger – Unternehmen – Kunden	6
2.2 Qualität um jeden Preis?	6
2.2.1 Qualität und Kundenbeziehungen	6
2.2.2 Kosten von Qualität	7
2.2.3 Nutzen von Qualität	8
2.3 DIN EN 13816	10
3. Empfehlungen zur Vorgehensweise von Aufgabenträgern	14
3.1 Veränderungsprozesse gestalten	14
3.2 Eine Qualitätsstrategie festlegen	15
3.3 Umsetzung in Verträgen	16
3.3.1 Vereinbarung von Qualitätsstandards	16
3.3.2 Art und Inhalte von Verkehrsverträgen	16
3.3.3 Qualität durch Anreize in Verträgen	18
3.3.4 Qualität durch Kundenrechte	18
4. Ausgewählte Qualitätskriterien	20
4.1 Messung und Kontrolle von Qualität	20
4.1.1 Kontrollmethoden	20
4.1.2 DIN EN 15140	23
4.1.3 Bewertung	23
4.1.4 Hinweise zur Justiziabilität von Messmethoden	24
4.2 Beispielhafte Darstellung von wichtigen Qualitätskriterien	24
4.2.1 Beispiel: Takt	25
4.2.2 Beispiel: Gestaltung und Ausrüstung von Fahrzeugen	26
4.2.3 Beispiel: Externe Schnittstellen zu Fußgängern	28
4.2.4 Beispiel: Reiseinformationen unter Normalbedingungen über den Fahrpreis	29
4.2.5 Beispiel: Reiseinformationen unter Sonderbedingungen über aktuellen/zukünftigen Zustand des Netzes	30
4.2.6 Beispiel: Pünktlichkeit	32
4.2.7 Beispiel: Beschwerden	34
4.2.8 Beispiel: Sauberkeit	35
5. Fazit	38
6. Literaturverzeichnis	39

FGSV VERLAG

Herstellung und Vertrieb:

FGSV Verlag GmbH

50999 Köln · Wesselinger Straße 17
Fon: 0 22 36 / 38 46 30 · Fax: 38 46 40
Mai 2006

ISBN 3-937356-78-9