

Hinweise für die Qualitätssicherung im ÖPNV – Beispiele aus der Praxis

W1

Inhaltsübersicht

	Seite
1 Einführung	5
2 Qualitätssicherung im ÖPNV: ein Ausschnitt aus der Praxis	5
2.1 Allgemeine Daten	6
2.2 Nahverkehrsplan	8
2.3 Vertragliche Regelungen	8
2.4 Qualitätsstrategie	9
2.5 Qualitätsmessungen/Kontrollen	10
2.6 Qualitätskriterien	11
2.7 Fazit	12
3 Kundengarantien: aktueller Stand und Praxiserfahrungen	15
3.1 Qualitätsmanagement vor aktuellen Herausforderungen	15
3.2 Aktueller Stand der Kundengarantien im öffentlichen Verkehr	15
3.3 Anforderungen an Kundengarantien	15
3.4 Vorteile für das Qualitätscontrolling	18
3.5 Fazit	19
4 Praxisbeispiele	20
4.1 Verkehrsunternehmen	20
4.1.01 Verkehrsaktiengesellschaft Nürnberg (VAG)	20
4.1.02 Bremer Straßenbahn AG (BSAG)	25
4.1.03 Kreisverkehrsgesellschaft Riesa-Großenhain (KVRG)	29
4.1.04 Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG)	33
4.1.05 Delbus GmbH und Co. KG	38
4.1.06 Weser-EmsBusverkehr GmbH (WEB)	42
4.1.07 Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM)	46
4.2 Verbünde und Aufgabenträgerorganisationen	50
4.2.01 Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)	50
4.2.02 Münchner Verkehrs- und Tarifverbund (MVG)	55
4.2.03 Nordhessischer Verkehrsverbund (NVV)	60
4.2.04 Zweckverband Nahverkehr Rheinland (NVR)	66
4.2.05 Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (VVO)	71
4.2.06 Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN)	77
4.2.07 Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (VVS)	82
4.2.08 Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG)	87
4.2.09 Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH (NVBW)	92

	Seite
4.2.10 Zweckverband Schienenpersonennahverkehr Rheinland-Pfalz Nord (SPNV-Nord)	98
4.2.11 Planungsgesellschaft Grafschaft Bentheim mbH	103
4.2.12 Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsgesellschaft (Dadina) . .	108
4.2.13 traffiQ – Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt	113
4.2.14 Eigenbetrieb Pforzheimer Verkehrsbetriebe (EVP)	118
4.2.15 Odenwald-Regionalgesellschaft (OREG)	123
4.2.16 Landesweite Verkehrs-Service-Gesellschaft Schleswig-Holstein (LVS)	127
5 Literaturverzeichnis	131

Herstellung und Vertrieb:

FGSV Verlag GmbH

50999 Köln · Wesselinger Straße 17

Tel.: 0 22 36 / 38 46 30 · Fax: 0 22 36 / 38 46 40

Internet: www.fgsv-verlag.de

ISBN 978-3-941790-41-4

August 2010



W1