

Anlage 06

Qualitätsbericht: Inhalte und Vordruck

Um die Einhaltung der vereinbarten Qualitätsstandards gewährleisten zu können, benötigt der Kreis Borken 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]

Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung		
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.		
		FahrtNr.	Datum	Vorkommnis – Erläuterung des Auftragnehmers
<i>Nicht geleistete Fahrt unter Angabe des Grundes</i>				
<i>Verkehrliche Störung – vorhersehbar (z.B. Streiks) unter Angabe der Verspätung in Minuten</i>				
<i>Verkehrliche Störung – unvorhersehbar (z.B. Stau) unter Angabe der Verspätung in Minuten</i>				
<i>Besondere Vorfälle (z.B. Unfälle, Konflikte mit Fahrgästen)</i>				
<i>Kapazitätsengpässe (z.B. außergewöhnlich hohes Fahrgastaufkommen)</i>				

Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung		
Beförderung von Schülerinnen und Schülern	Schülerinnen und Schüler bis 14 Jahren werden im Rahmen von „Schulbezogenen Fahrten“ immer befördert. Eine „vergessene“ Fahrkarte führt grds. 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.		
		FahrtNr.	Datum	Vorkommnis – Erläuterung des Auftragnehmers
<i>Beschreibung der Vorkommnisse in Bezug auf die Beförderung von Schüler:innen</i>				
Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung		
Beschwerdemanagement: 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.		
		FahrtNr.	Datum	Vorkommnis – Erläuterung des Auftragnehmers
<i>Die Kundenbeschwerden werden gesondert in Anlage 09 gelistet.</i>				