

Qualitätsbericht:

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.			
Merkmal			Fahrtnr.	Datum	Vorkommnis – Erläuterung des Verkehrsunternehmens
<i>nicht geleistete Fahrt unter Angabe der Fahrtnummer, des Datums und des Grundes für die Nichtleistung</i>					
<i>verkehrliche Störungen – vorhersehbar (z.B. Streiks) unter Angabe der Fahrtnummer, des Datums und der Verspätung in Minuten</i>					
<i>verkehrliche Störungen – unvorhersehbar (z.B. Stau) unter Angabe der Fahrtnummer, des Datums und 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 Schüler	Schülerinnen und Schüler bis 14 Jahren werden im Rahmen von „Schulbezogenen Fahrten“ immer befördert. Eine „vergessene“ Fahrkarte führt grundsätzlich nicht automatisch zum Ausschluss von der Fahrt.	Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die Beförderung von Schülerinnen und Schüler sicherzustellen. Die Fahrkartenprüfung kann gegebenenfalls unabhängig von der Beförderung nach einem besonderen Verfahren erfolgen.			
Merkmal			Fahrtnr.	Datum	Vorkommnis – Erläuterung des Verkehrsunternehmens
<i>Beschreibung der Vorkommnisse im Bezug auf die Beförderung von Schülerinnen und Schülern</i>					
Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung			
Fahrkartenkontrolle		Das Verkehrsunternehmen berichtet über den Umfang und die Ergebnisse der Fahrkartenkontrolle..			
Merkmal			Fahrtnr.	Datum	Umfang und Ergebnisse
<i>Beschreibung der Fahrkartenkontrolle unter Angabe der Fahrnummer, des Datums, des Umfangs und der Ergebnisse.</i>					
Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung			
Beschwerde- management: Wirkung im Unternehmen	Lob und Kritik werden vom Verkehrsunternehmen zur Verbesserung der Leistung genutzt.	Das Verkehrsunternehmen weist über eine Prozessbeschreibung ein Beschwerde- management im Unternehmen nach.			
Merkmal			Fahrtnr.	Datum	Umfang und Ergebnisse
Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung			
Beschwerde- management: Erfassung und Auswertung	Der Aufgabenträger kann bei Bedarf Informationen über die aktuelle Situation hinsichtlich der Kundenreaktionen abfragen.	Das Verkehrsunternehmen erfasst die von ihm zu bearbeitenden Beschwerden und wertet diese nach einem vorgegebenen Muster aus.	Die Kundenbeschwerden werden gesondert in Anlage 5b gelistet.		