



Qualitätssteuerungssysteme

Seit der Einführung des freien Wettbewerbs im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) geht der Inhalt der Verkehrsverträge, die heutzutage zwischen Aufgabenträgern im ÖPNV und Verkehrsunternehmen geschlossen werden, weit über die bloße Beschreibung der verkehrlichen Leistung hinaus.

Die Ansprüche der Aufgabenträger an die Art der Durchführung, d. h. an die Qualität, haben mittlerweile neben der reinen Verkehrsleistung ihren Platz gefunden. Mittlerweile werden neben objektiven Kriterien wie:

- Pünktlichkeit
- Schadensfreiheit
- Fahrzeugausstattung etc.

unter anderem folgende subjektive Vorgaben festgelegt:

- Kompetenz des eingesetzten Personals
- Erfüllung definierter Kundenerwartungen an
 - Sauberkeit
 - Freundlichkeit etc. .



Qualität effizient steuern

Um die verkehrsvertraglich vereinbarten Leistungen sicherzustellen, benötigen die Aufgabenträger ein geeignetes System, um die Leistungserfüllung permanent zu kontrollieren und um ggf. steuernd eingreifen zu können. Gemeinsam mit unserem Partner, der ETC Transport Consultants GmbH, bieten wir Aufgabenträgern ein Qualitätssteuerungssystem (QS-System) an, welches diese Aufgabe erfüllt.

Qualität definieren

Das QS-System kann sowohl in neu zu schließende Verkehrsverträge integriert werden als auch im laufenden Betrieb implementiert werden. So ermöglicht es eine für alle Beteiligten transparente und nachvollziehbare Kontrolle der Leistung. Dazu definieren wir zunächst mit dem Aufgabenträger die Qualitätskriterien, die zu erfüllen sind.

Unsere Leistungen

Wir beraten Sie gerne bei der Ein- und Durchführung von Qualitätssteuerungssystemen. Dabei unterstützen wir Sie in folgenden Bereichen:

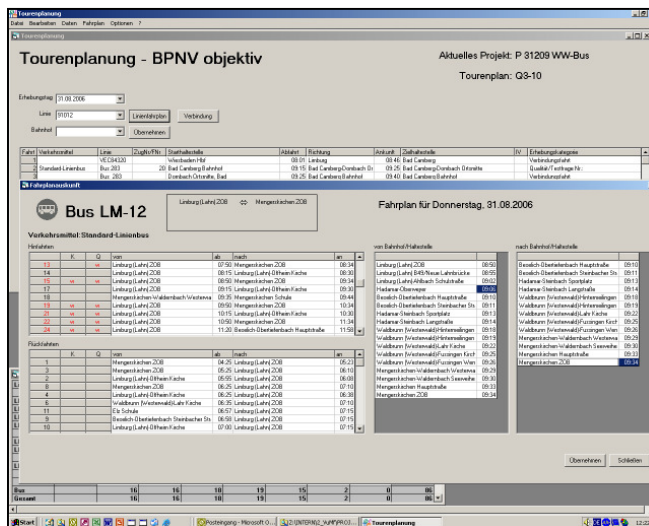
- Ausgestaltung eines Qualitätssteuerungssystems
- Definition von Qualitätskriterien
- Erfassungs- und Bewertungsverfahren
- Konzeption von Anreizsystemen
- Organisation und Durchführung des Qualitätssteuerungssystems
- Erfassung und Bewertung der Ergebnisse

Tatsächlich erbrachte Leistungen feststellen

Damit die Aufgabenträger jederzeit einen Überblick über den Status-Quo bei der Erbringung der vertraglich festgelegten Leistungen erlangen, führen wir für sie Leistungsüberprüfungen durch.

Messung des Leistungsniveaus – „Wird erbracht, was ich bezahle?“ nach DIN 13816 „Messung der Dienstleistungs-Qualität im ÖPNV“

Die Feststellung des Leistungsniveaus führen wir gemäß DIN 13816 durch, so dass wir unseren Auftraggebern Datengrundlagen liefern, mit denen sie ihre vereinbarten Leistungen justiziabel bewerten können. Ein Aufwand, der sich schnell bezahlt macht.



Bonus-/Malus

Die in das System integrierte Bonus-/Malus-Berechnung führt dazu, dass die bei der Messung des Leistungsniveaus festgestellten, besonderen Anstrengungen des Verkehrsunternehmens gewürdigt (Bonus) und unzureichende Leistungen sanktioniert werden (Malus).

Kontinuität zahlt sich aus

Durch den Einsatz unseres QS-Systems erhält der Aufgabenträger einen kontinuierlichen Überblick über die erbrachten Leistungen. Je häufiger das Leistungsniveau überprüft wird, umso genauer können die Anstrengungen der Verkehrsunternehmen bewertet werden. So können Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen gemeinsam an der Einhaltung und der Steigerung von Qualitätsstandards arbeiten.

Damit sich zufriedene Kunden weiterhin für den ÖPNV begeistern!

Referenzen

- Vorbereitung und Durchführung der Qualitätserfassung und –bewertung im Aufgabengebiet der VGO (seit 2006)
- Vorbereitung und Durchführung der Qualitätserfassung und –bewertung im Verbundgebiet des RMV (seit 2005)
- Qualitätserfassung im Öffentlichen Schienenpersonennahverkehr in Baden-Württemberg (seit 2003)
- Entwicklung eines Qualitätssteuerungssystems für den BPNV in der Region Hannover (2003-2004)
- Qualitätserfassung im Öffentlichen Schienenpersonennahverkehr im Verbundgebiet des RMV (seit 2001)

Kontakt

Rhein-Main-Verkehrsverbund
Servicegesellschaft mbH

Herr Bernd Völker

Mannheimer Straße 15 – 19
60329 Frankfurt am Main

T: 069 / 2 73 07 – 218

F: 069 / 2 73 07 – 477

E: bvoelker@rms-consult.de

W: www.rms-consult.de