



Planung · Beratung · Service



## Qualität im ÖPNV

**Seit der Einführung des freien Wettbewerbs im ÖPNV ist der Fahrgast mit seinen Erwartungen und Wünschen noch stärker in den Fokus der Verkehrsanbieter gerückt. Denn nur wer bei seinen Entscheidungen den Kunden im Blick behält, kann eine maßgeschneiderte Dienstleistung anbieten. Deshalb spielen Qualitätsziele in Verträgen zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen (Be- und Ersteller) eine immer größere Rolle.**

Mit definierten Qualitätszielen können Sie als Aufgabenträger Ihre Kunden langfristig zufriedenstellen und haben zusätzlich jederzeit die Kontrolle über die Leistung der Verkehrsunternehmen. Neben objektiven Qualitätskriterien wie Pünktlichkeit, Schadensfreiheit und Sauberkeit helfen wir Ihnen, auch subjektive Kriterien wie die Zufriedenheit des Fahrgastes als wichtige Indikatoren für die wahrgenommene Qualität zu ermitteln und zu bewerten. Mit den Ergebnissen lässt sich die beobachtete und gemessene Leistung auch finanziell abbilden.

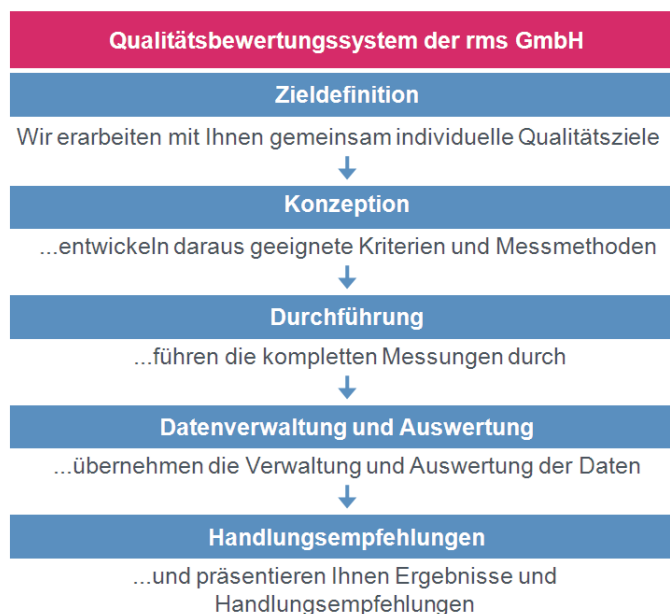
### Wie? – Mit einem Qualitätsbewertungssystem!

Nur eine hohe Qualität bindet Ihre Kunden dauerhaft und verhilft Ihnen damit zu einem langfristigen Geschäftserfolg. Mit uns machen Sie Qualität zur Ihrer Unternehmensphilosophie.

#### Unsere Leistungen

Wir beraten Sie gerne bei der Einführung eines Qualitätsbewertungssystems. Dafür bieten wir folgende Leistungen an:

- Ausgestaltung eines Qualitätsbewertungssystems
- Definition von Qualitätskriterien
- Auswahl und Festlegung geeigneter Erfassungs- und Bewertungsverfahren
- Konzeption eines Anreizsystems
- Implementierung in zukünftige Ausschreibungsverfahren
- Organisation und Durchführung des Qualitätsbewertungssystems
- Erfassung und Bewertung der Ergebnisse



[Mehr »](#)

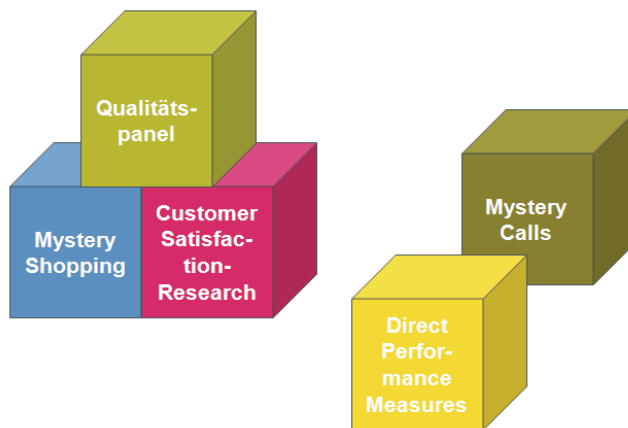
Gemeinsam erarbeiten wir mit Ihnen in einem Workshop ein Qualitätsbewertungssystem das exakt auf Ihre Wünsche zugeschnitten ist.

Im ersten Schritt ermitteln wir Ihre Vorstellungen und Wünsche unter Berücksichtigung aller wirtschaftlichen und justiziablen Aspekte. Auf dieser Basis werden die zu betrachtenden Qualitätskriterien festgelegt und die geeigneten Messmethoden ausgewählt. So entwickeln wir mit Ihnen gemeinsam ein Qualitätsbewertungssystem, das Ihren Ansprüchen entspricht und in Verkehrsverträge implementiert werden kann.

Die Integration in ein bestehendes Qualitätsmanagementsystem ist dabei ebenso möglich wie die Berücksichtigung von gewünschten Bewertungs-/ Sanktionierungs-Regelungen in einem neu zu schließenden (Brutto-) Verkehrsvertrag.

### **Die richtigen Voraussetzungen schaffen. Das Werkzeug haben wir!**

Die rms GmbH bietet Ihnen alle Bausteine für ein erfolgreiches Qualitätsbewertungssystem. Sie müssen nur noch die für Sie passenden auswählen.



### **Ihr Partner von A bis Z**

Wir begleiten Sie in allen Projektphasen und auf Wunsch darüber hinaus. Durch den Einsatz unseres Qualitätsbewertungssystems erhalten Sie als Aufgabenträger einen kontinuierlichen Überblick über die erbrachten Leistungen der Verkehrsunternehmen. Mit den Ergebnissen arbeiten wir gemeinsam an der Erhaltung und dem Ausbau Ihrer Qualitätsstandards – im Interesse Ihrer Kunden.

#### **Referenzen**

- Überprüfung der Qualitätskriterien im Rahmen des Vertragsstrafensystems der MTV (seit 2018)
- Entwicklung eines Qualitätssteuerungssystems für die Verkersgesellschaft Oberhesen – VGO (2011/2012)
- Qualitätserfassung und -bewertung im Aufgabengebiet der Verkersgesellschaft Oberhesen – VGO (seit 2006)
- Qualitätserfassung und -bewertung im BPNV und SPNV des RMV –Verbundgebietes (seit 2000)
- Entwicklung eines Qualitätssteuerungssystems für den SPNV in der Region Hannover (2005)
- Qualitätserfassung im Öffentlichen Schienenpersonen-nahverkehr im Saarland (seit 2005)
- Qualitätserfassung im Öffentlichen Schienenpersonen-nahverkehr in Baden-Württemberg (seit 2003)
- Entwicklung eines Qualitätsbewertungssystems für den BPNV in der Region Hannover (2003-2004)
- Qualitätserfassung im S-Bahn-Netz des Verbandes Region Stuttgart (seit 2013)

#### **Kontakt rms**

Rhein-Main-Verkehrsverbund  
Servicegesellschaft mbH  
Am Hauptbahnhof 6  
60329 Frankfurt am Main  
www.rms-consult.de

#### **Simone Moschisch**

Tel.: 069 27 307-255  
Fax: 069 27 307-477  
smoschisch@rms-consult.de