

Qualitätsmanagement -Anreizsystem

10 Jahre Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation - DADINA

Qualitätssicherung bei Ausschreibungen

-

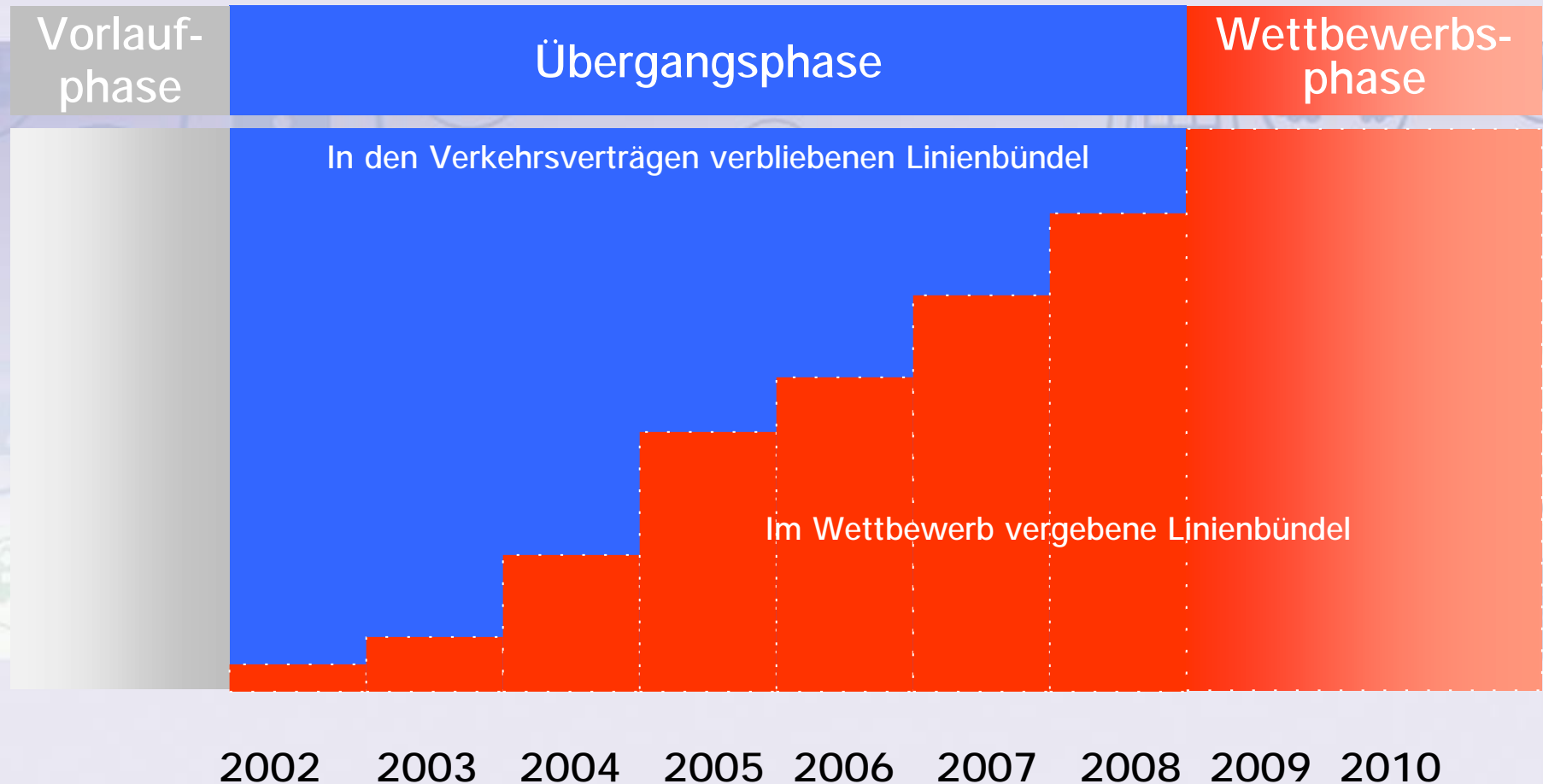
Qualitätsstandards als Grundlage eines
attraktiven ÖPNV

Dipl. – Geograph Mike Walczok

Bereichsleiter Qualitäts-Management der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH

Zeitphasen des Wettbewerbskonzeptes im BPNV

Wettbewerbsphasen



Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

Qualität im ÖPNV

Neben dem Preis ist die **Qualität der Leistung** der entscheidende und wettbewerbsbestimmende Faktor.

Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

Fahrzeugbezogene Qualitätskriterien:

- Ausstattungsstandards (Niederflur, behindertengerecht etc.)
- Umwelanforderungen (Euro-Normen, Abgasemissionen)
- Aufenthaltskomfort (Sitzplatzanzahl, Klimaanlage etc.)
- Fahrgastinformation im und am Fahrzeug

Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

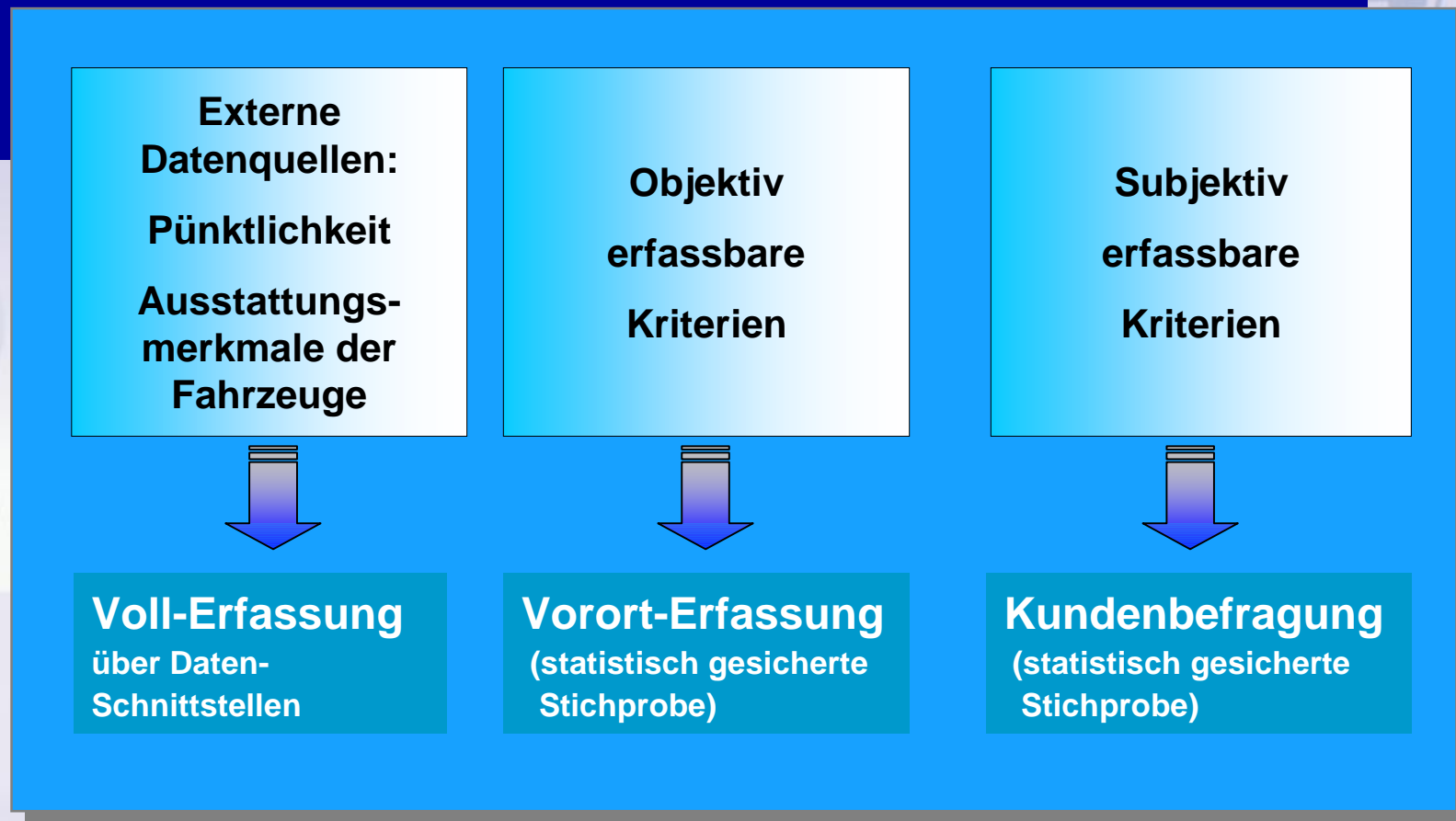
Servicequalität im ÖPNV:

- Pünktlichkeit
- Sauberkeit und Schadensfreiheit der Fahrzeuge und Stationen
- Kompetenz des Fahr- und Servicepersonals

= > Die Festlegung von *Leistungszielen* sowie die Umsetzung der erforderlichen Servicequalität im ÖPNV inklusive ihrer Kontrolle bzw. Messung regelt die *DIN EN 13816* bzw. *DIN EN 15140*.

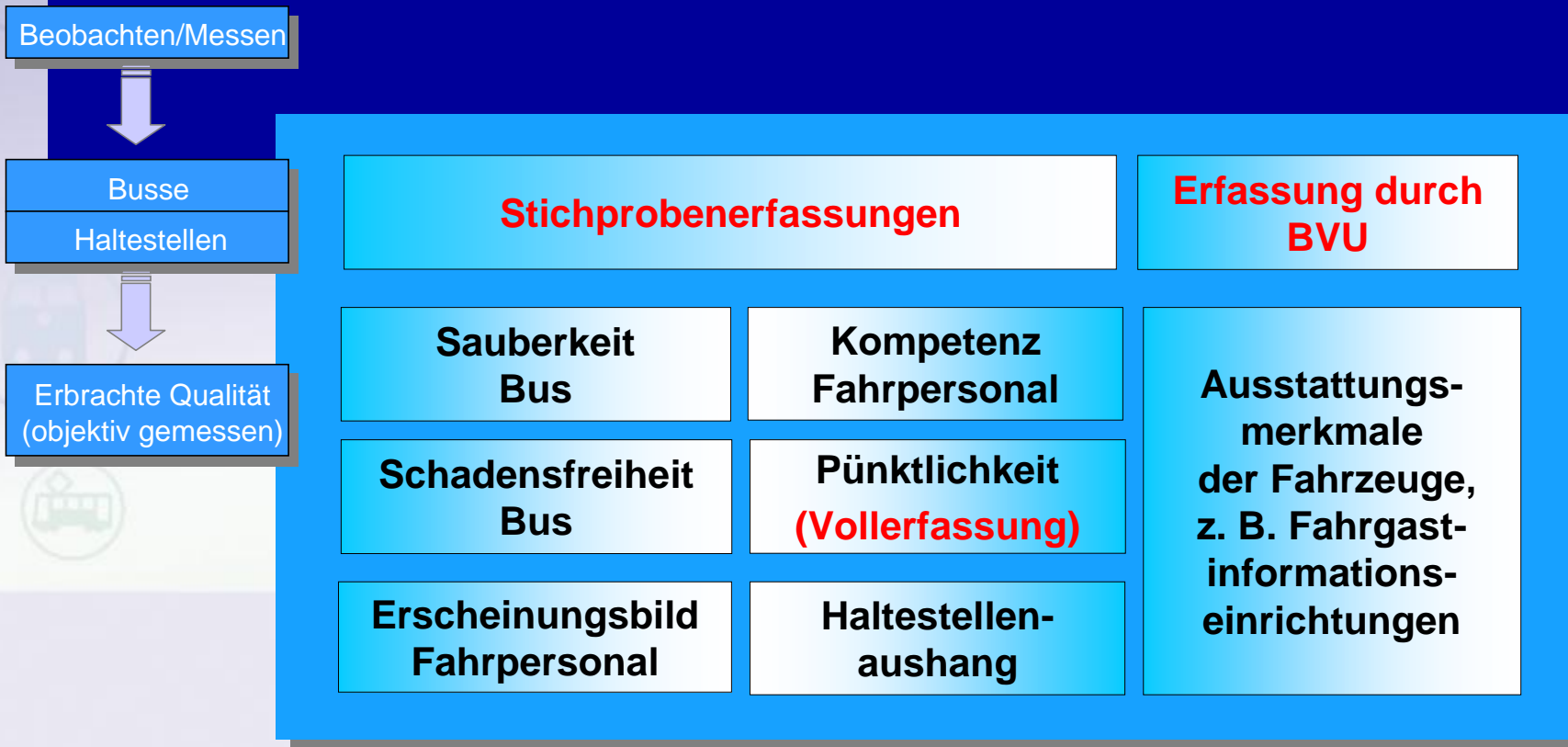
Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

Erfassungs- und Kontrollverfahren



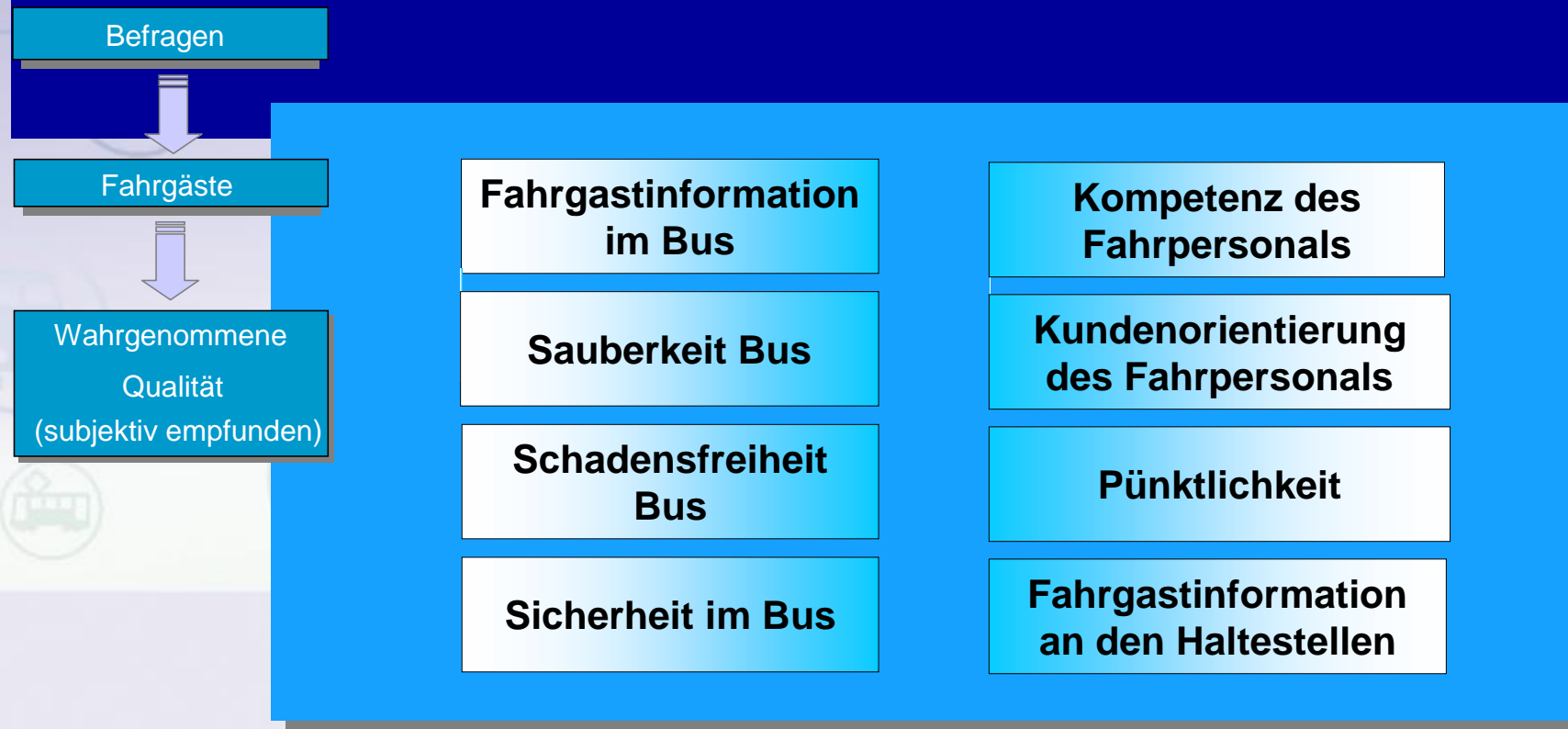
Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

Objektiv zu erfassende Qualitätskriterien für den BPNV



Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

Subjektiv zu erfassende Qualitätskriterien für den BPNV



Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

Objektiv zu erfassende Qualitätskriterien für den SPNV

Beobachten/Messen



Züge

Bahnhöfe



Erbrachte Qualität
(objektiv gemessen)

Stichprobenerfassungen

Sauberkeit
Zug

Sauberkeit
Bahnhof

Schadensfreiheit
Zug

Schadensfreiheit
Bahnhof

Sicherheit im Zug

Zugbildung

Schnittstellen zu
externen
Datenquellen

Pünktlichkeit

Anschluss-
erreichung

Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

Subjektiv zu erfassende Qualitätskriterien für den SPNV



Qualitätsstandards als Grundlage eines attraktiven ÖPNV

Instrumentarium zur Bewertung der Angebotsqualität - *Anreizsystem*

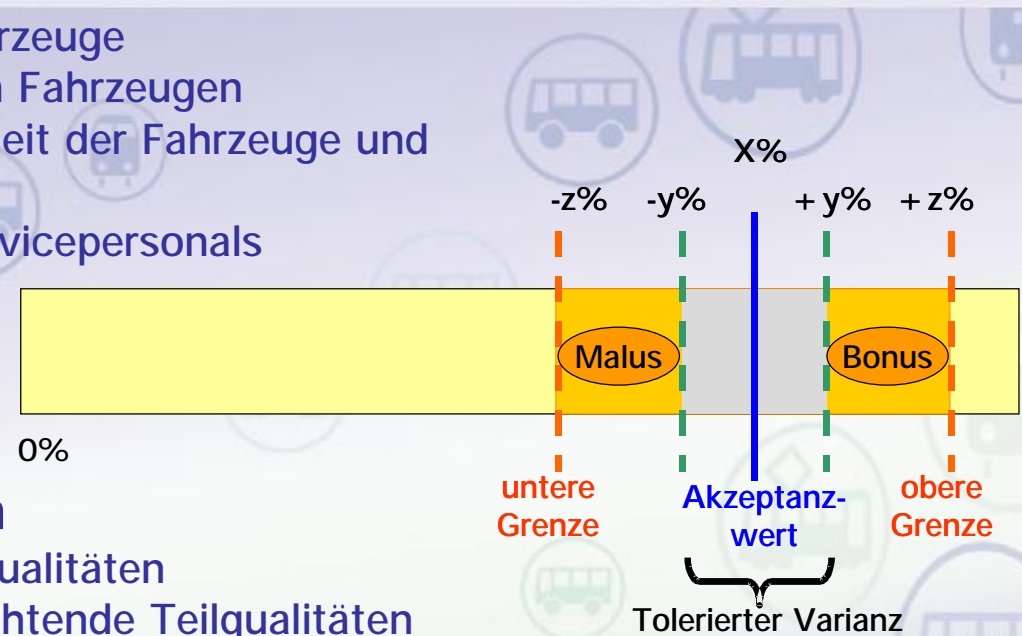
Einheitliches Bewertungsverfahren und Fixierung der Standards in den Verkehrs-Service-Verträgen als Vorbedingung für eine Chancengleichheit im Wettbewerb

Teil des vertraglichen Entgelts ist nicht fix, sondern abhängig von gemessenen Werten bestimmter Qualitätskriterien im objektiven als auch im subjektiven Bereich

Modularer Aufbau mit umfangreicher Datenbank berücksichtigt die sich ändernden Anforderungen

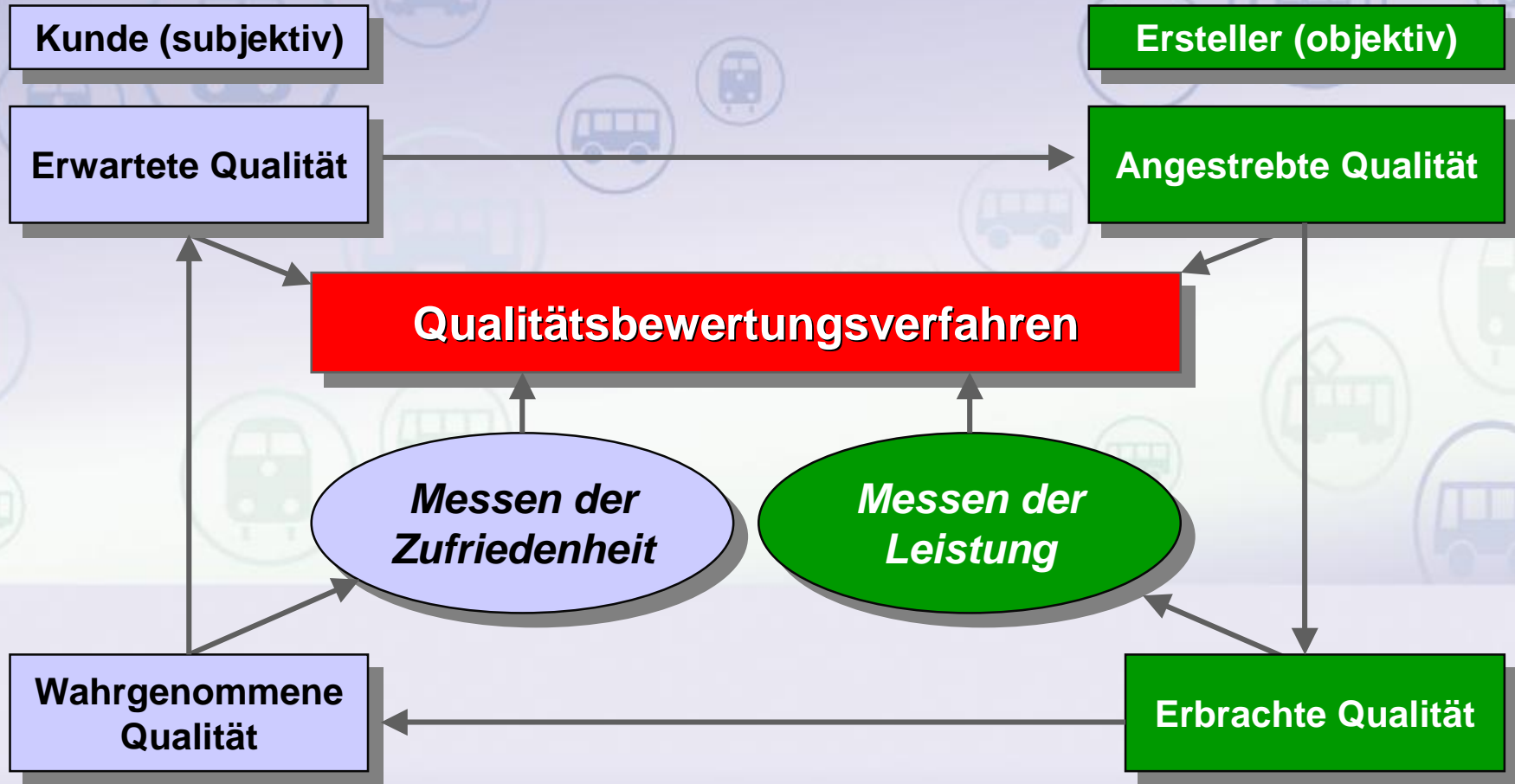
Das Anreizsystem

- Bestimmung der Qualitätsparameter
 - o Einsatz vereinbarter Fahrzeuge
 - o Außenkennzeichnung der Fahrzeuge
 - o Fahrgastinformation an/in den Fahrzeugen
 - o Sauberkeit und Schadensfreiheit der Fahrzeuge und Stationen
 - o Kompetenz des Fahr- und Servicepersonals
 - o Pünktlichkeit des Verkehrs
- Definition und Gewichtung von Qualitätsstandards
- Erhebung der Qualität nach
 - o Subjektiv zu befragende Teilqualitäten
 - o Objektiv zu messende/beobachtende Teilqualitäten
- Vereinbarung über max. Bonus-/Malus-Betrag (Bonus-Malus-Kategorie)
- Abbildung aller Erhebungen und Ergebnisse in webbasierter Datenbank Q-Net




Dienstleistungs-Qualitätskreis (DIN EN 13816)

Qualitätssicherung



Auszug aus Q-Net <https://www.extranet.rmv.de>



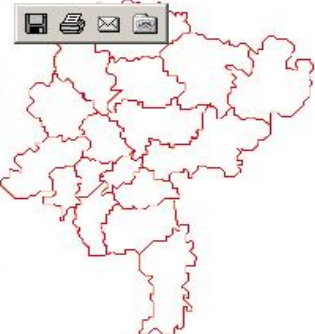
Bitte melden Sie sich an. [Passwort ändern](#) [Anwendung schließen](#)

[Startseite](#) [Q-Bus](#) [Q-Bahn](#) [Export](#) [Import](#) [Administrator](#) Nutzer: PIN: [Anmelden](#) [Hilfe?](#)

Qualitätsbewertung

im öffentlichen Personennahverkehr
Bus & Bahn

Vorortbefragungen - Kundenbefragungen - Monetäre Bewertung



[Karte](#)

ANSPRECHPARTNER
Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH
Mike Walczok
Qualitätsmanagement
Alte Bleiche 5
D-65719 Hofheim am Taunus
Telefon: +49 (061 92) 294-320
Telefax: +49 (061 92) 294-910
E-Mail: M_Walczok@rmv.de

LINKS
<http://www.rmv.de>
<http://www.etc-consult.de>

INFORMATION | DOKUMENTE | IMPRESSUM | SERVICE

Allgemein: **An dieser Stelle können aktuelle Informationen veröffentlicht werden.**

21.01.2005 Aktueller Entwicklungsstand von Q-NET ist online verfügbar.

Q-NET Version 1.0.1 Stand: 22.03.2005 »Entwickelt von ETC Transport Consultants GmbH

Auszug aus Q-Net <https://www.extranet.rmv.de>

Startseite
Q-Bus
Q-Bahn
Export
Import
Administrator
Abmelden
Hilfe?

Ausgewähltes Linienbündel

[Linienbündel]	Gültig ab	Gültig bis	VU-Name	Beobachtungszeitraum ab	Beobachtungszeitraum bis
VBK-Lauterbach 2	01.01.2005	31.12.2012	Omnibusbetrieb Frieda Gass	01.01.2005	31.12.2005

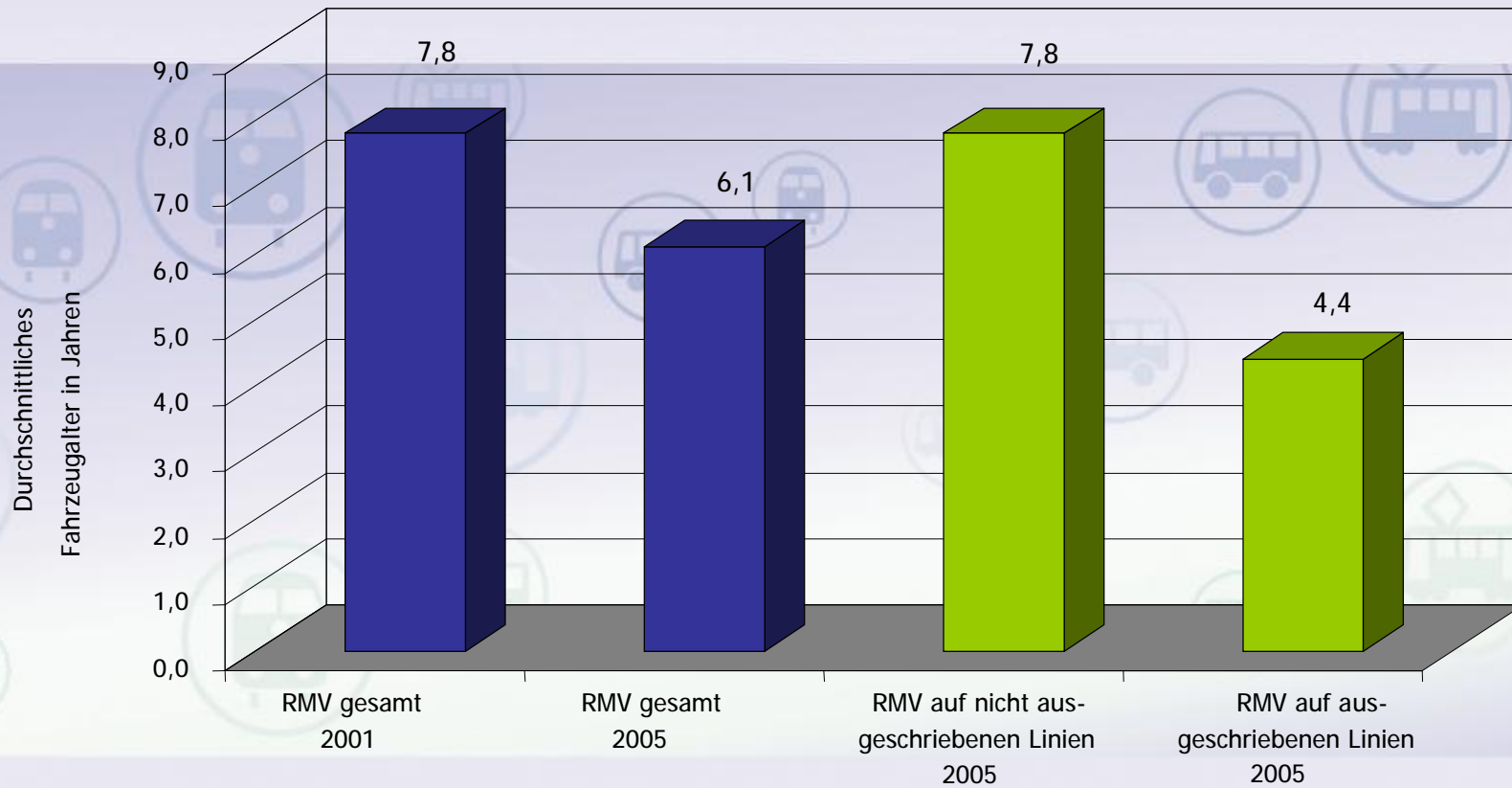
[Neue Auswahl](#)

Verhandlungsmasse	Bonusmasse	Malusmasse	Anteil objektiv	Anteil subjektiv	Ergebnis objektiv	Ergebnis subjektiv	Saldo
0,00€	16.500,00€	66.000,00€	100,0%	0,0%	0,00€	0,00€	0,00€

Bonus-Malus-Auswertung [Objektive Ergebnisse] [Zur subjektiven Auswertung](#)

[Kriterium]	Wichtung + Wichtung -	Anteil Bonusmasse Anteil Malusmasse	Kappung + Kappung -	Schritte + Schritte -	Toleranz + Akzeptanzwert Toleranz -	Ergebnis
A1 Ankunftspünktlichkeit	50,0% 20,0%	0,00€ 0,00€	94,0% 86,0%	20 20	92,0% 90,0% 88,0%	0,00% 0,00€
A2 Sauberkeit im Bus	0,0% 20,0%	0,00€ 0,00€	100,0% 85,0%	0 5	100,0% 95,0% 90,0%	0,00% 0,00€
A3 Schadensfreiheit im Bus	30,0% 20,0%	0,00€ 0,00€	100,0% 90,0%	5 5	99,0% 97,0% 95,0%	0,00% 0,00€
A40 Erscheinungsbild des Fahrpersonals	0,0% 0,0%	0,00€ 0,00€	0,0% 0,0%	0 0	0,0% 0,0% 0,0%	0,00% 0,00€

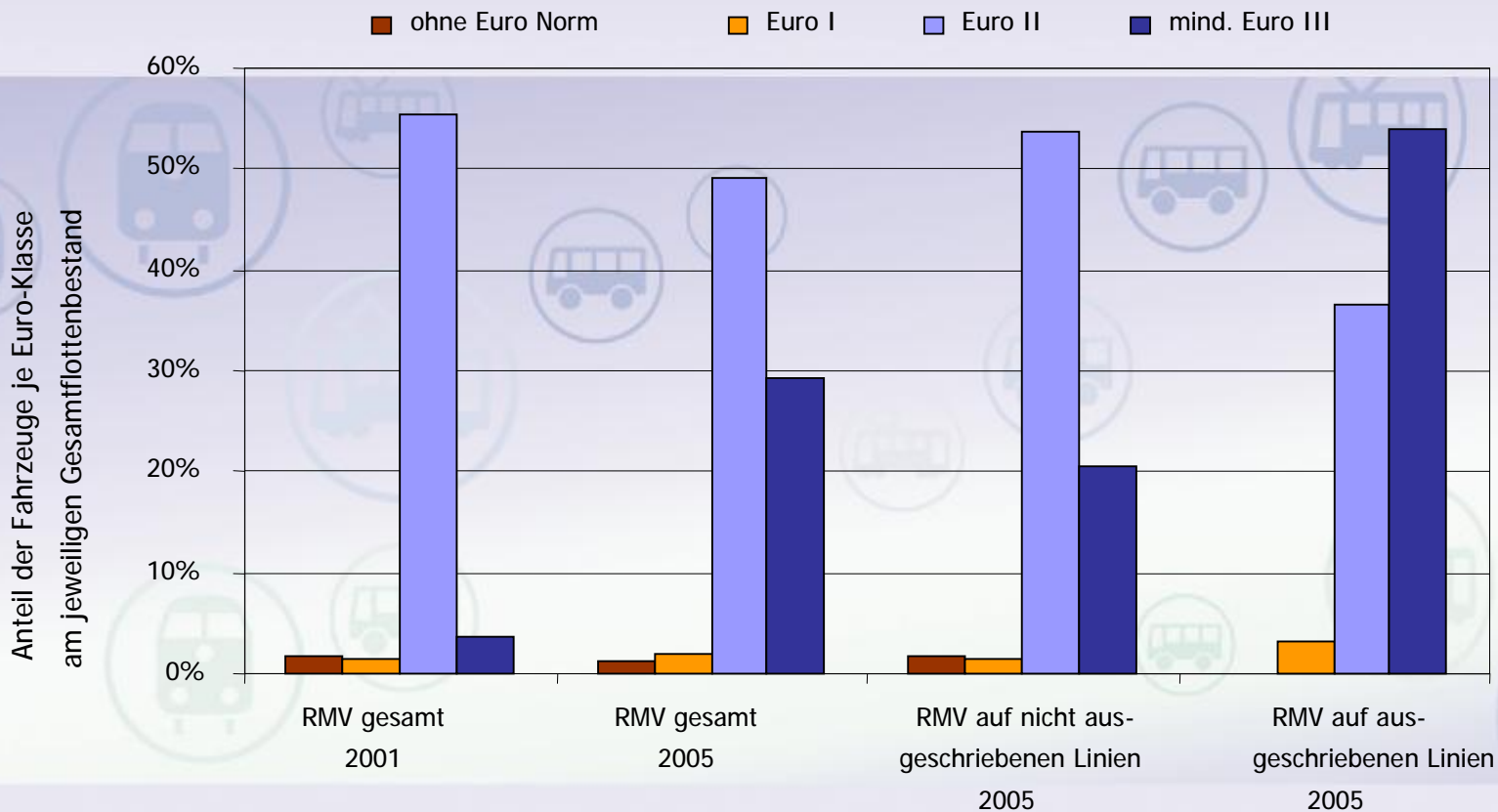
Entwicklung der Qualität - Beispiel Fahrzeugalter



à Busse auf ausgeschriebenen Strecken im RMV sind im Mittel etwa halb so alt wie Vergleichsfahrzeuge auf Linien ohne Wettbewerb (damit automatisch anspruchsvollere Qualitäts- und Umweltstandards).*

* Datenbasis: Daten des RMV zum eingesetzten Fahrzeugpark

Entwicklung der Qualität - Beispiel Abgasnormen

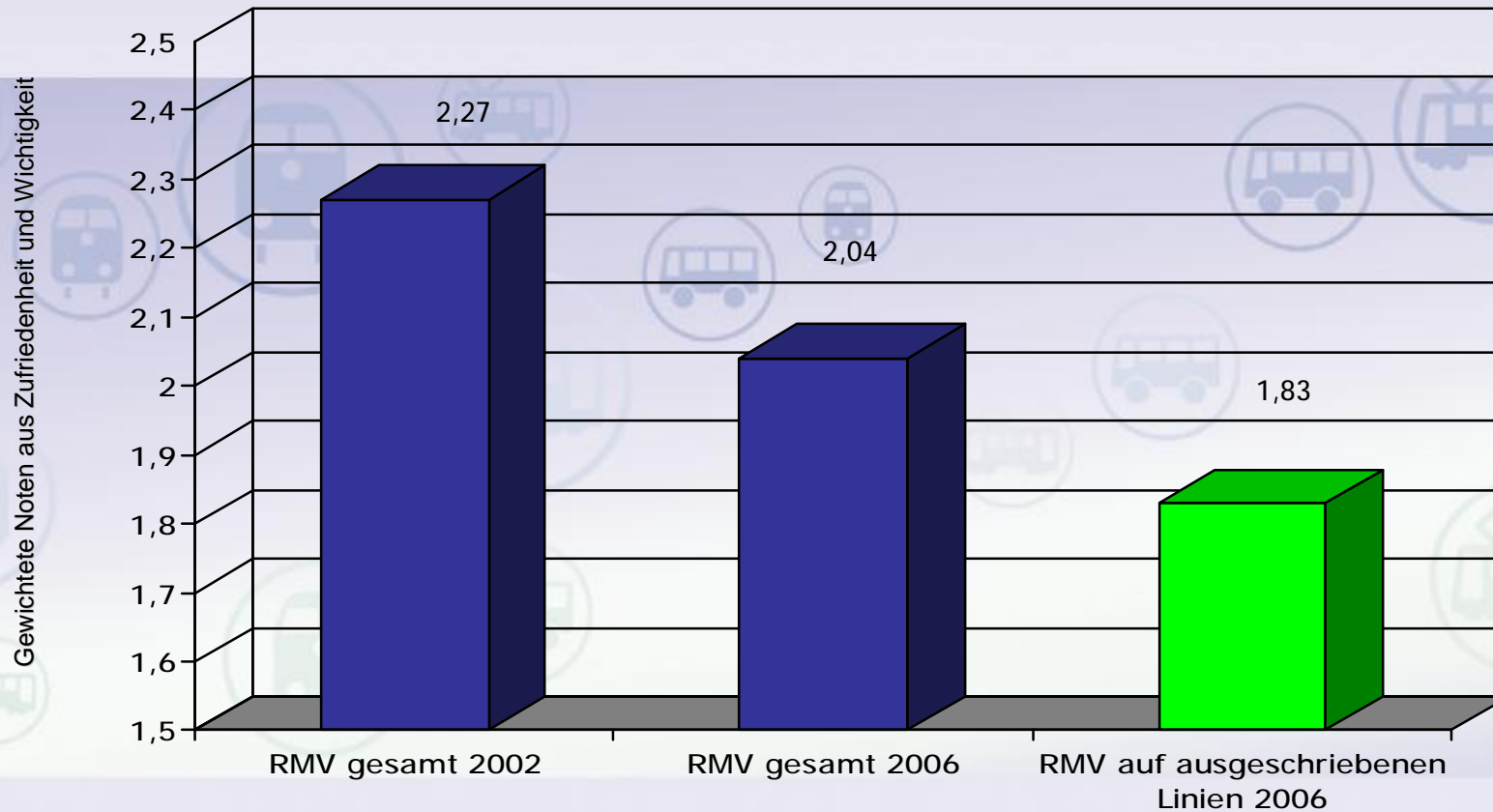


à Die Busse auf ausgeschriebenen Strecken erfüllen anspruchsvollere Emissionsstandards als die Fahrzeuge auf Linien ohne Wettbewerb.*

* Datenbasis: Daten des RMV zum eingesetzten Fahrzeugpark

* Hinweis: teilweise kleinere Ungenauigkeiten, da nur bzgl. der Euro-Norm gemeldete und erfasste Fzg. ausgewertet werden konnten

Entwicklung der Qualität - Beispiel Kundenbefragung



à Die Kunden schätzen Qualität auf ausgeschriebenen Strecken höher ein, als auf Linien ohne Wettbewerb.*

* Datenbasis: Daten des RMV zum eingesetzten Fahrzeugpark

Resümee

> Qualitätsinstrumentarium sichert

- die Zuverlässigkeit im täglichen Betrieb
- die Attraktivität des ÖPNV
- einheitliche Bewertungsverfahren als Vorbedingung für eine Chancengleichheit im Wettbewerb
- Qualitätsverbesserungen, Innovativen Ideen und flexibles Reagieren
- Einbindung des Kunden
- ein anspruchsvolles Qualitätsniveau, das sich positiv auf die Fahrgastzahlen auswirkt

Qualitätsmanagement -Anreizsystem

**Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!**