

DS 1675/14 - Anlage 2 Qualitätserfüllungsnachweis

1. Ergänzung 2014 des öDA an die EVAG

Im "Öffentlichen Dienstleistungsauftrag über öffentliche Personenverkehrsdienste durch die Landeshauptstadt Erfurt an die Erfurter Verkehrsbetriebe AG (EVAG)" (öDA) vom 31.10.2010 (DS 0676/10) wird die Anlage 3.1 Tabelle zum Qualitätserfüllungsnachweis der EVAG wie folgend geändert:

Anlage 3. 1 des öDA:
Qualitätserfüllungsnachweis in Anlehnung an DIN EU 13816

Qualitätserfüllungsnachweis der EVAG in Anlehnung an DIN EN 13816		für das Jahr:			
Qualitätsmerkmale	Vorgabe Zielerreichungsgrad	Wichtigkeit	Leistungsmessung durch	Erfüllung	Erfüllungsgrad der Qualitätsmerkmale
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6] = [3*5]
A) Wirtschaftlichkeit:					
(Ausschlusskriterium, wenn nicht erfüllt, so gilt das für gesamtes Anreizsystem)					
Die EVAG weist die wirtschaftliche Betriebsführung über das Testat "Kosten eines durchschnittlich gut geführten Unternehmens"(gemäß Kriterium 4 des EugH-Urteils) nach.	100% Erfüllung	Ausschlusskriterium	Testat eines Wirtschaftsprüfers alle 2 Jahre (gemäß Betrauung, 2009 beginnend)	ja = 1, nein = 0	
B) Qualitätskriterien					
0. Allgemeine Zertifizierung					
1. ISO 9001 (mit jährlicher Überprüfung des Qualitätsmanagementsystems)	100% Erfüllung	5,0%	externe Auditoren, gültig bis	ja = 1, nein = 0	
2. ISO 14001 (mit jährlicher Überprüfung des Umweltmanagementsystems)	100% Erfüllung	5,0%	externe Auditoren, gültig bis	ja = 1, nein = 0	
I. Verfügbarkeit Verkehrsangebot (gesamt 20%):					
1. Angebot aller Stadtgebiete und Ortsteile entspricht den Vorgaben des Nahverkehrsplanes. Zusatzangebote bei Veranstaltungen der Stadt sind im Rahmen der Betrauung mit mindestens 3 Monaten Vorlauf mit dem Aufgabenträger abgestimmt.	100%	6,0%	Nachweis Einhaltung NVP 1x/Jahr durch EVAG, Abstimmungsprotokolle		
2. Eingesetzte Fahrzeuggrößen entsprechen Vorgaben des Nahverkehrsplanes, die Vorgaben der max. Fahrzeugauslastung (65% HVZ, 50% NVZ und SVZ bei Ansatz von 4 Pers/m ² für Stehplätze) werden in der Regel nicht überschritten	95%	6,0%	Nachweis über Auswertung der Fahrgastzählgeräte (alle 3 Monate), Kontrolle durch AT		
3. An Verknüpfungspunkten im Stadtgebiet werden die Umsteigezeiten gemeinsam von EVAG und Stadtverwaltung definiert. Sie werden fahrplanteilig garantiert.	100%	4,0%	Fahrplan		
4. Die EVAG übernimmt eine Beförderungsgarantie für Ausfälle/Verspätungen ab 20 min, sofern diese nicht auf höhere Gewalt zurückzuführen und verkehrsorganisatorisch möglich sind. Im Nachtverkehr (täglich ab 20.30 Uhr, Sa bis 08.00 und So bis 11.00 Uhr) sind an festgelegten Haltestellen definierte Anschlüsse herzustellen und zu garantieren	tagsüber 90%, im Nachtzeit 100%	4,0%	Beförderungsbestimmungen, Vorlage Taxi-Rechnungen, Übersicht über Eingaben und Beantwortung		
				0,00%	
II. Verfügbarkeit Tarifangebot (gesamt 5%):					
1. In zentraler Lage wird ein Kundenzentrum mit einer Mindestöffnungszeit Mo - Fr von 9 bis 19 Uhr und Sa von 10 bis 15 Uhr vorgehalten, hier erfolgt ein Verkauf des gesamten VMT-Sortiments	100%	1,5%	einfacher Nachweis 1x/Jahr		
2. Im gesamten kompakten Stadtgebiet ist der Fahrscheinerverwerb in einem verteilten Netz von Agenturen und EVAG-Punkten sowie an wichtigen Haltestellen auch an Fahrscheinautomaten möglich.	100%	1,0%	einfacher Nachweis 1x/Jahr		
3. In allen Stadtbahnen sind Fahrscheinautomaten vorhanden. In den Bussen und Linientaxis wird generell eine Fahrerkassierung angeboten. Es werden VMT-Einzel- und Gruppenfahrtscheine einschließlich Ermäßigungen mit Münzgeld und bargeldlos angeboten. Die EVAG setzt ab 2017 elektronische Tickets ein. Außerdem wird ein verbundweites HandyTicket angeboten.	100%	1,5%	einfacher Nachweis 1x/Jahr		
4. Für die Störungsbeseitigung an Fahrscheinautomaten besteht ein Qualitätsmanagementsystem. In der Regel werden Defekte innerhalb von 24 Stunden beseitigt.	100%	1,0%	Nachweis 1x/Jahr über Protokolle zur Störungsbeseitigung		
				0,00%	

Qualitätserfüllungsnachweis der EVAG in Anlehnung an DIN EN 13816		für das Jahr:			
Qualitätsmerkmale	Vorgabe Zielerreichungs- grad	Wichtung	Leistungsmessung durch	Erfüllung	Erfüllungsgrad der Qualitätsmerkmale
		%		%	
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6] = [3*5]
III. Information (gesamt 5%):					
1. Es besteht eine Informationsgarantie, die durch die Veröffentlichung aller aktuellen Fahrpläne sowohl gedruckt als auch im Internet und über die EVAG-App erfüllt wird.	100%	2,0%	einfacher Nachweis 1x/Jahr		
2. Operative Störungen werden über Fahrgastfunk, Laufschrift und ab 2016 auch im Internet veröffentlicht.	100%	1,0%	Kontrolle durch Stadtverwaltung, Nachweis durch EVAG		
3. Alle Haltestellen sind mit Informationen zu Linie, Linienziel, Tarifzone, Informationen zu Tarifen, aktuellen Abfahrtsplan, Linien- und Tarifzonenplan sowie Kontaktdaten zur Kundeninformation ausgerüstet. Alle Haltestellen mit über 500 Einsteigern / Schultag, sowie wichtige Umstiegshaltestellen sind mit einer dynamischen und akustischen Informationsanlage ausgerüstet (Ausnahme: permanent von Vandalismus betroffene Haltestellen).	100%	1,0%	Kontrolle durch Stadtverwaltung, Nachweis durch EVAG		
4. In allen Fahrzeugen werden Informationen zu Linie, Linienziel und nächster Haltestelle gegeben. Haltestellen werden angesagt, wichtige touristische Ziele, die sich aus dem Haltestellennamen nicht selbst erschließen, auch englisch.	100%	1,0%	Kontrolle durch Stadtverwaltung, einfacher Nachweis 1x/Jahr		
				0,00%	
IV. Zeit (gesamt 10%):					
1. Der jeweils gültige, vom Aufgabenträger bestätigte Fahrplan wird eingehalten. Ausnahmen bilden lediglich vom Aufgabenträger bestätigte Baustellen- und Umleitungsverkehr sowie Havariesituationen. Bei planmäßigen Umleitungen entspricht das Ersatzangebot im Wesentlichen dem Regelangebot.	100%	5,0%	Nachweis über Leitstelle, Abstimmungsprotokolle mit Aufgabenträger		
2. Im EVAG-Gesamtnetz ist eine Pünktlichkeit von 90% einzuhalten. Als pünktlich gelten alle Fahrten mit einer Abweichung 1 Minute Verfrühung bis 3 Minuten Verspätung bzw. die Einhaltung des planmäßigen Anschlusses. (Ausnahme: Höhere Gewalt)	90%	5,0%	Nachweis über Leitstelle, die auszuwertenden Linien sind gemeinsam jeweils bis zum 31.12. des Vorjahres festzulegen		
				0,00%	
V. Kundenbetreuung (gesamt 10%):					
1. Die EVAG beteiligt sich im 2-jährigen Rhythmus am deutschlandweiten Kundenbarometer. Die Kundenzufriedenheit mit der EVAG darf den Mittelwert von 2,8 nicht überschreiten.	Einhaltung Mindestwert	4,0%	Nachweis über marktübliche Kundenbarometer		
2. Beratung und Information erfolgen kundenorientiert und fachkundig. Hierzu werden Servicemitarbeiter mindestens alle 24 Monate durch Externe bzw. die SWE-Gruppe und Fahrdienstmitarbeiter im Rahmen des vierteljährlichen Dienstunterrichts geschult.	100%	2,0%	Nachweis der Schulungen		
3. Alle Mitarbeiter, die planmäßig im Fahrdienst und Service tätig sind, tragen Dienstkleidung nach gültiger Kleiderordnung und bilden ein seriöses Erscheinungsbild. Mitarbeiter im Service tragen ein Namensschild	100%	2,0%	Nachweis über EVAG, Kontrolle durch Aufgabenträger		
4. Im Kundenzentrum und an einem Servicetelefon erfolgen umfassende Fahrplan- und Tarifinformation, sowie das Beschwerdemanagement. Beschwerden und Anfragen werden, sofern sie nicht sofort klärbar sind, innerhalb von 14 Tagen beantwortet.	100%	2,0%	Vorlage Übersicht über Beschwerden und Beantwortung		
				0,00%	
VI. Komfort und Sauberkeit (gesamt 20%):					
1. Im Stadtverkehr erfolgt in der Regel auf allen Linien ein Einsatz von Niederflrfahrzeugen. (Ausnahmen im Stadtbusverkehr durch Einsatz noch vorhandener Hochflurbusse möglich). Im Regionalverkehr wird mindestens jede zweite Fahrt barrierefrei angeboten. Generell sind Fahrten, bei denen die Barrierefreiheit nicht garantiert werden kann, im Fahrplan zu kennzeichnen.	99%	5,0%	Nachweis über Leitstelle/Fahrbetrieb, Kontrolle durch Aufgabenträger		
2. Alle Fahrzeuge besitzen ein einheitliches Farbkonzept. Temporäre Fahrzeugwerbung erfolgt mit max. 50%-iger Einbeziehung der Seiten- und Türscheiben.	100%	5,0%	Nachweis über EVAG, Kontrolle über Aufgabenträger		
3. Aus Attraktivitätsgründen beträgt das Durchschnitts- /Höchstalter bei Stadtbahnen 16 / 32 Jahre, bei Bussen 7 / 14 Jahre.	95%	5,0%	einfacher Nachweis über EVAG		
4. Reinigung: Fahrzeuginnenräume sind täglich zu reinigen, alle 30 Tage Grundreinigung, Sitzbezüge werden mindestens alle 110 Tage gesäubert und desinfiziert. Haltestellenbereiche in Verantwortung der EVAG werden gemäß Anlage 2 (Stand: März 2010) gereinigt und im Winterdienst betreut. Folgen von Zerstörungen und Defekten an Haltestellen in Verantwortung der EVAG werden unverzüglich beseitigt, daraus entstandene Gefährdungen für Passanten und Verkehr binnen 24 Stunden.	98%	5,0%	einfacher Nachweis / Kontrollen EVAG		
				0,00%	

Qualitätserfüllungsnachweis der EVAG in Anlehnung an DIN EN 13816		für das Jahr:			
Qualitätsmerkmale	Vorgabe Zielerreichungs- grad	Wichtung	Leistungsmessung durch	Erfüllung	Erfüllungsgrad der Qualitätsmerkmale
		%		%	
[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6] = [3*5]
VII. Sicherheit (gesamt 10%):					
1. Alle Haltestellen sind ausreichend beleuchtet und übersichtlich gestaltet.	90%	2,5%	Nachweis durch Stadtverwaltung und EVAG, hierfür sind jährlich zu überprüfende Standorte zu vereinbaren (Linienweise)		
2. Alle Stadtbahnwagen und Busse ab Baujahr 2008 besitzen eine sichtbare Videoüberwachung. Durch Sicherheitspartnerschaft sowie Auftreten der Mitarbeiter und Kontrolleure wird ein hohes subjektives Sicherheitsempfinden gepflegt.	Fahrzeugaus-stattung 100%, Sicherheits-empfinden Mindestnote 3,2	2,5%	einfacher Nachweis über EVAG		
3. Im Busverkehr wird täglich ab 20.00 Uhr Aussteigen auf Wunsch angeboten.	100%	2,5%	einfacher Nachweis über EVAG bzw. Nachweis im Kundenbarometer		
4. Das Fahrpersonal wird 1x jährlich im Notfall- und Krisenmanagement geschult. Von allen Fahrzeugen ist über die Verkehrsleitzentrale ein sofortiges Rufen von Polizei, Feuerwehr und Krankenwagen möglich.	100%	2,5%	Nachweis über Schulung sowie Rufeinrichtung		
				0,00%	
VIII. Umweltschutz (gesamt 5%):					
1. Alle neu beschafften Fahrzeuge sind energiesparend und geräuscharm. Busse entsprechen den gültigen Abgasnormen.	100%	2,5%	einfacher Nachweis über EVAG		
2. Bei der planmäßigen Aussonderung von Fahrzeugen werden die Umweltbelange berücksichtigt. Fahrzeuge mit den schlechtesten Umweltwerten (Verbrauch, Abgasnorm, Geräusch) sind zuerst auszusondern.	100%	2,5%	einfacher Nachweis über EVAG		
				0,00%	
IX. Beschleunigung (gesamt 5%):					
1. Die EVAG nutzt alle angebotenen Beschleunigungsmaßnahmen wie Busspuren, besondere Gleiskörper und Bevorrechtigungen an Lichtsignalanlagen. Die Stadt Erfurt garantiert dabei deren Funktionsfähigkeit im Normalbetrieb und trägt bei Baumaßnahmen und Veranstaltungen dafür Sorge, dass die vereinbarten Geschwindigkeiten in einem Höchstmaß durch begleitende Maßnahmen erhalten bleiben.	100%	2,0%	Nachweis über Leitstelle, ISAS-Auswertung und über LSA-Rapport		
2. Alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge (einschließlich Linientaxi, ausschließlich alternative Bedienformen) sind mit RBL-Komponenten ausgerüstet, die eine Nutzung der LSA-Bevorrechtigungen ermöglichen.	100%	1,5%	einfacher Nachweis über EVAG		
3. Gemeinsam mit der Stadtverwaltung ist ein jährliches Programm zum Erhalt und weiteren Ausbau der Beschleunigungs- und Bevorrechtigungsmaßnahmen zu erarbeiten und schrittweise umzusetzen.	100%	1,5%	Nachweis durch Protokolle		
				0,00%	
Ergebnis (Voraussetzung: Wirtschaftlichkeitskriterium wurde erfüllt)		100,0%		Summe:	0,00%