

öDA Stadt - SWU-Unternehmensgruppe
 Anhang 2 zu Anlage 1: Bedienungs- und Qualitätskriterien

1 Fahrzeugausstattung	
1.1	<p>Präambel</p> <p>Grundsätzlich sind vom interner Betreiber (einschließlich Subunternehmen) nur Fahrzeuge einzusetzen, die den aktuellen Klimaschutzbestimmungen (welche sind das?) entsprechen. Bei Neuanschaffungen sind entsprechend der technischen Weiterentwicklung und der Erfahrungen sowie den Anforderungen der Gesellschafter hierzu immer Alternativen (zum Beispiel hinsichtlich des Antriebs) zu prüfen.</p> <p>Die vorgenommenen Definitionen von Mindestanforderungen an die Fahrzeugausstattung von Straßenbahnen und Bussen stellen einen verbindlichen Rahmen für die Ausgestaltung des ÖPNV dar. Ziel ist ein einheitliches Leistungsniveau hinsichtlich der technischen Ausstattung, der Gestaltung des Fahrgastraums sowie der Fahrgastinformation unter Berücksichtigung des aktuellen Stands der Technik.</p> <p>Unbeschadet der Verantwortlichkeit des internen Betreibers für die vorgeschriebenen Untersuchungen und den Zustand der Fahrzeuge ist der Aufgabenträger berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Verfügt ein Fahrzeug nicht über die vorgeschriebenen Ausstattungsmerkmale (siehe Anlage 2.1), kann der Aufgabenträger eine zeitnahe Nachbesserung verlangen. Sollte dies nicht möglich sein, kann der Aufgabenträger verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung von Betriebsleistungen eingesetzt werden darf.</p>
1.2	<p>Straßenbahn</p> <p>Straßenbahnfahrzeuge und Infrastrukturanlagen (Betriebsanlagen nach BOStrab) dürfen nur betrieben werden, wenn diese den gesetzlichen und normativen Vorgaben entsprechen, gemäß diesen Vorgaben gewartet, instandgesetzt und ggf. nachgerüstet werden und von der Technischen Aufsichtsbehörde (TAB) für das Streckennetz Ulm abgenommen und zugelassen sind.</p> <p>Die Straßenbahn ist ein Gesamtsystem, welches nur in einer exakten gegenseitigen Abstimmung der Fahrzeuge mit der Infrastruktur die nachfolgenden Anforderungen erfüllen kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barrierefreiheit • Fahrgastkomfort • Sicherer, ordnungsgemäßer und wirtschaftlicher Betrieb • Energieeffizienz • Einhaltung Emissionsgrenzwerte (verschärfte Werte durch Auflagen aus der Planfeststellung) <p>Um diese Ziele auf der vorhandenen Infrastruktur zu erreichen, müssen von den vorhandenen und zukünftigen Straßenbahnfahrzeugen genau definierte Anforderungen erfüllt werden. Es gelten definierte Mindestausstattungsmerkmale, die detailliert in Anlage 2.1 beschrieben sind.</p>
1.3	<p>Bus</p> <p>Es gelten definierte Mindestausstattungsmerkmale, die detailliert in Anlage 2.1 beschrieben sind.</p>
1.4	<p>Flexible Bedienformen (Bedarfsverkehre)</p> <p>Es gelten folgende definierte Mindestausstattungsmerkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kennzeichnung als MobilSAM bzw. NachtSAM, die auch hinter der Windschutzscheibe angebracht sein kann. • Fahrausweisverkauf mindestens von Einzelfahrausweisen.
2 Pünktlichkeit	

Ein attraktiver ÖPNV zeichnet sich dadurch aus, dass

- alle im Fahrplan stehenden Fahrten sowie zusätzliche Fahrten im Schülerverkehr zuverlässig verkehren und
- die Verkehrsmittel im ÖPNV pünktlich fahren, sodass auch Anschlüsse zwischen den verschiedenen Verkehrsträgern erreicht werden können.

Durch eine vorausschauende Planung und eine rechtzeitige Information der Fahrgäste sollen Beeinträchtigungen, die durch Baumaßnahmen entstehen, minimiert oder vermieden werden. In Vorbereitung auf den jährlichen Fahrplanwechsel werden die Fahrzeiten überprüft und an die realen Bedingungen bestmöglich angepasst. Die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit sind über LSA-Beeinflussungen und eine Anbindung an ein zentrales ITCS über eine laufende Verfolgung und Steuerung des Betriebs systematisch zu messen und auszuwerten. Aussagekräftige Ergebnisse können als Orientierungshilfe für künftige Zielsetzungen und auch zur Identifikation notwendiger Maßnahmen dienen. Mittels des rechnergestützten ITCS wird dem Aufgabenträger über die Pünktlichkeit pro Linie berichtet.

Dem Aufgabenträger ist im Rahmen des jährlichen Reporting die Pünktlichkeitserbringung auf den einzelnen Straßenbahn- und Buslinien nachzuweisen. Qualitätsziel ist hierbei die Erreichung einer Pünktlichkeit von mindestens 93 % im Straßenbahnnetz und von mindestens 85 % im Busnetz. Während des Anschlussverkehrs liegt die Priorität nicht auf der Pünktlichkeit, sondern auf der Anschlussgewährung.

Fahrten mit bis zu einer Minute Verfrühung oder bis zu drei Minuten Verspätung gelten als pünktlich. Fahrten mit mehr als 10 min Verspätung oder mehr als 3 min Verfrühung gelten als ausgefallen. Bei derartigen Fahrtausfällen sind umgehend geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um den Fahrgast zu informieren (Ausfallgrund/Fahrtalternative). Besonders wichtig ist dies in Schwachverkehrszeiten und im Nachtverkehr, wenn durch einzelne ausgefallene Fahrten unzumutbare Wartezeiten entstehen. In diesem Fall sind Ersatzfahrten anzubieten. Nach Meldungseingang von Fahrausfällen müssen innerhalb von 10 min Ersatzfahrer- und Ersatzfahrzeuge von einem im Stadtgebiet Ulm liegenden Betriebshof in betriebsnotwendiger Anzahl ausrücken.

Bei Verspätungen, Anschluss-Verlusten und Fahrtausfällen aufgrund der dem internen Betreiber nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung, örtlichen Veranstaltungen und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr, Streik usw. erlischt die Verpflichtung zur zeitnahen Ersatzbeförderung. Der interne Betreiber hat in diesen Fällen für eine größtmögliche Sicherstellung der Fahrplanangebots auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten zu sorgen.

3 Generelle Fahrgastinformation

3.1 Fahrgastinformationsmedien

Der interne Betreiber muss für die Information der Fahrgäste mindestens folgende Medien bereitstellen:

Echtzeitauskunft im Internet:

- Versorgung mit Soll-Daten für eine Fahrplanperiode, Veröffentlichung des Soll-Fahrplans zudem als Open Data gemäß der Open Definition (siehe opendefinition.org), mindestens im GTFS-Format unter CC-0-Lizenz,
- Tagesaktuelle Lieferung von Fahrplanänderungen und laufende Übertragung der Echtzeitdaten zum Verkehrsverbund DING und zur bayrischen Echtzeitauskunft DEFAS Bayern sowie tagesaktuelle Aktualisierung des Open-Data-Sollfahrplans (sofern technisch möglich)
- Hinweis in Echtzeitauskunft bei Fahrtausfall
- Im Störfall sind vom internen Betreiber die Informationen in einem offenen Standardformat (z.B. GTFS-RT) als Open Data gemäß der Open Definition unter CC-0-Lizenz an die Öffentlichkeit auszuspielen. Darauf aufbauend sind automatisch folgende Kanäle zu bedienen: Homepage, DING-App, Facebook, Twitter, zukünftige SWU-App etc. (s. Punkt 4.)

	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung der Daten per Anbindung an die Datendrehscheiben (siehe Kap. 4.3.3.1 des Nahverkehrsplans vom Juli 2017). • Bereitstellung von Fahrzeuginformationen (mindestens Identifikator, Geokoordinate, Odometrieinformationen, Informationen zum aktuellen Belegungsgrad des Fahrzeugs) als Open Data gemäß der Open Definition in einem offenen Standardformat (z.B. GTFS-RT) unter CC-0-Lizenz (sofern technisch möglich) <p><u>Dynamische Fahrgastinformation (DFI):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Errichtung, Unterhalt und Betrieb von DFI-Anzeigern an Haltestellen (siehe Tabelle 1 Fahrgastinformation an Haltestellen) • Schnelles Abmelden der Fahrzeuge bei Abfahrt an Haltestelle • Störungsinformation (geplant und ungeplant) (s. Punkt 4.) • Fahrtspezialtext bei Verspätungen, Ausfall oder Schienenersatzverkehr (s. Punkt 4.) • Durchsagen durch Leitstelle an Haltestellen und/oder in Fahrzeugen • Anbindung von Anzeigern anderer Hersteller über Datendrehscheibe • Vorbereitet zur Darstellung Fahrten von Dritten <p><u>Infotainment in den Fahrzeugen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Perlschnur mit nächsten Haltestellen und Fahrzeitangabe • Darstellung des „Wagen hält“-Signals • Anzeige von Echtzeitinformationen an der Haltestelle mit den nächsten Abfahrten an entsprechender Haltestelle • Anzeige von Störungsinformationen (geplant und ungeplant) (s. Punkt 4.) <p><u>Statische Fahrgastinformation:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • An Haltestellen (siehe Anlage 2.2 Ausstattungsmerkmale Haltestellen) • In Fahrzeugen (siehe Anlage 2.1 Ausstattungsmerkmale Fahrzeuge)
<p>3.2</p>	<p>Fahrgastinformation an Haltestellen</p> <p>Zur Festlegung der Mindestausstattung der Haltestellen wurde eine Klassifizierung der bestehenden Haltestellen vorgenommen. Ein wesentliches Kriterium ist dabei die Höhe des Fahrgastaufkommens (Anzahl Einsteiger). Je nach Klassifizierung weisen die Haltestellen hinsichtlich der Fahrgastinformation statische und dynamische Elemente gemäß der Anlage 2.2 auf. Grundsätzlich gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bei Fahrplanwechsel müssen zum neuen Fahrplan die Aushänge angebracht sein. • Bei länger andauernden Änderungen des Jahresfahrplanes infolge Baumaßnahmen, Sperrungen einzelner Straßen u. ä. sind die Aushangfahrpläne auszutauschen, wenn die Änderung länger als 2 Wochen andauert. • Ein fehlender oder unleserlicher Aushangfahrplan ist wochentäglich spätestens 24 Stunden nach Kenntnis des internen Betreibers, zu ersetzen. Bei Schadensmeldung am Wochenende muss die Behebung bis zum folgenden Montag um 12.00 Uhr erfolgen. • An den zentralen Haltestellen Ehinger Tor und Ulm Hauptbahnhof ist an den einzelnen Steigen über die Abfahrtssteige aller verkehrenden Linien zu informieren.
<p>4 Information bei Betriebsstörungen</p>	
	<p>Über Betriebsstörungen und Fahrtausfälle ist spätestens 10 Minuten nach deren Wirksamkeit über die unter 3.1 anzubietenden Fahrgastinformationsmedien über Art und Umfang zu informieren. Das Betriebspersonal der betroffenen Linie ist in diesen Fällen auf dem Laufenden zu halten.</p> <p>Im Störfall sind vom interner Betreiber die Informationen an den Fahrgast über folgende Medien zu verteilen:</p>

öDA Stadt - SWU-Unternehmensgruppe

Anhang 2 zu Anlage 1: Bedienungs- und Qualitätskriterien

- Digitale Medien: Durch die Eingabe der Störungsmeldung werden automatisch folgende Kanäle gefüllt:
 - Facebook
 - Twitter
 - Echtzeitauskunftskarte
 - Fahrgastmonitore
 - DING-App
 - Eigene App
- Visuelle Mitteilungen via DFI:
 - Lauftext in der untersten Zeile der DFI
 - Fahrtspezialtext im Wechsel mit dem Fahrziel, wenn nur eine Fahrt betroffen ist
- Akustische Mitteilungen:
 - Durchsagen an Haltestellen
 - Durchsagen ins Fahrzeug

Im Falle von Fahrwegsänderungen ist folgender Prozess einzuleiten:

- Planung alternativer Fahrwege im Liniennetz und Versorgung im ITCS
- Auswahl der betroffenen Fahrzeuge und automatisch Ausführung folgender Aktionen :
 - An den Haltestellen, die im Abschnitt vor der betroffenen Fahrwegsänderung liegen, erfolgt eine Ansage im Fahrzeug, dass die Haltestelle nicht bedient werden kann und der geplante Ersatzhalt bedient wird.
 - Fahrgastmonitore: Anpassung der Perlschnur im Fahrzeug.
 - Zielschild am Fahrzeug: automatische Änderung (im Bedarfsfall).
 - DFI: an den Anzeigern der von der Fahrwegsänderung betroffenen Haltestellen und Fahrten erfolgt die Anzeige eines Fahrtspezialtextes (z. B. „wird umgeleitet“ oder „über Maximilianstr.“).
 - Beibehaltung der Ortung, somit Berechnung der Abfahrtsprognose für die folgenden Haltestellen und Anzeige der korrigierten Abfahrtszeit auf den nachfolgenden DFI.
 - Die Weitergabe der Fahrtänderung an die Echtzeitauskunft und die Ausspielung eines maschinenlesbaren Trip Updates und eines Service Alerts in einem offenen Standardformat (z.B. GTFS-RT) unter CC-0-Lizenz erfolgen automatisch.

5 Personal

Über den genannten Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen hinaus muss eine gute Fahrgastbetreuung insbesondere durch geeignete Schulungen des Fahrpersonals (ggf. auch der Fahrscheinkontrollure) sichergestellt werden:

- Es wird ausschließlich ausgebildetes, kompetentes, kundenfreundliches und zuvorkommendes Fahrpersonal eingesetzt.
- Das Fahrpersonal ist insbesondere in der Ortskenntnis der Städte Ulm und Neu-Ulm und des DING-Tarifs besonders geschult.
- Das Fahrpersonal beherrscht die deutsche Sprache in Wort und Schrift.
- Das Fahrpersonal im Einsatz trägt einheitliche Dienstkleidung; bei Subunternehmern trägt das Fahrpersonal eine farblich auf die Dienstkleidung des internen Betreibers abgestimmte Dienstkleidung. Näheres regelt die interne Dienstanweisung des internen Betreibers.

öDA Stadt - SWU-Unternehmensgruppe
 Anhang 2 zu Anlage 1: Bedienungs- und Qualitätskriterien

	<ul style="list-style-type: none"> • Für das Fahrpersonal hat ein Tarif zu gelten, der sich an einen in Deutschland gültigen Flächentarifvertrag (zum Beispiel WBO) für den Personenverkehr anlehnt. • Der interne Betreiber bildet das Fahrpersonal an mindestens zwei halben Tagen je Jahr fort. • Die Rahmenvorgaben zur Fahrgastbetreuung sind als Mindeststandards anzusehen.
6 Einheitliches Erscheinungsbild	
6.1	Der interne Betreiber hat ein einheitliches Erscheinungsbild zu wählen und durchzuführen, das bei Bussen, Straßenbahnen, Informationsmedien und im Vertrieb die Zugehörigkeit der Dienstleistung zur Stadtwerke Ulm/ Neu-Ulm (SWU) dokumentiert und insgesamt den Stadtverkehr einheitlich erscheinen lässt. Bei der Gestaltung des einheitlichen Erscheinungsbildes ist sicherzustellen, dass die Verbundzugehörigkeit der internen Betreiber deutlich wird.
6.2	<p>Fahrzeuge</p> <p>Es gelten die in Anlage 2.1 definierten einheitlichen Ausstattungsmerkmale für Straßenbahnen und Busse hinsichtlich Fahrzeuggestaltung, Werbung und Design.</p>
6.3	<p>Haltestellen</p> <p>Es gelten die in Anlage 2.2 je nach Haltestellenklassifizierung einheitlich definierten Ausstattungsmerkmale sowie die in der Vereinbarung zum Haltestellenmanagement vereinbarten Aufgaben und Ziele. Im Rahmen des laufenden Haltestellenausbauprogramms der Stadt Ulm werden insbesondere die Ziele der Erreichung einer vollständigen Barrierefreiheit sowie die Gewährleistung eines einheitlichen Erscheinungsbildes berücksichtigt. Das einheitliche Erscheinungsbild ist zudem zukünftig bei der Modernisierung oder dem Neubau von Haltestellen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger anzuwenden.</p>
6.4	<p>Informationsmedien</p> <p>Grundlage für eine hohe Qualität des ÖPNV ist ein Medienauftritt mit hohem Wiedererkennungswert für die Fahrgäste in Ulm. Teilweise werden Aufgaben hierfür vom DING wahrgenommen, wie die Internetauskunft zu Fahrplan und Tarif. Es gelten die unter Punkt 3 und 4 genannten Mindestanforderungen an die Fahrgastinformationsmedien sowie die Informationsbereitstellung an Haltestellen.</p>
6.5	<p>Personal</p> <p>Es gelten die in Kapitel 5 definierten Anforderungskriterien als Mindeststandards.</p>
6.6	<p>Vertriebskanäle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der interne Betreiber betreibt ein Kundenzentrum für den Verkauf jeglicher Fahrscheine des DING-Sortiments sowie für Fahrplan- und Fahrpreisauskünfte persönlich vor Ort oder per Telefon möglichst in zentraler Lage im Stadtzentrum zu den üblichen Öffnungszeiten: Montag bis Freitag: 9.00-18.00 Uhr, Samstag: 9.00-14.00 Uhr. • In jedem Stadtteil des Bedienungsgebietes mit mehr als 5.000 Einwohnern ist eine Verkaufsstelle vorzusehen, mindestens jedoch in einem städtischen Sozialraum. • An stark belasteten Verkehrsachsen sowie zentralen Umsteigepunkten müssen Haltestellen mit mindestens einem stationären Fahrscheinautomaten ausgestattet sein. • Beide Verkaufswege sind bedeutsam, um im Stadtverkehr kurze Fahrzeiten ohne kontrollierten Vordereinstieg zu ermöglichen. • In jedem Straßenbahnwagen ist mindestens ein mobiler Fahrscheinautomat vorzusehen, da hier kein Verkauf über das Fahrpersonal stattfindet. Alternativ ist an Straßenbahnhaltestellen mindestens an einer Fahrtrichtungsseite ein stationärer Fahrscheinautomat zu errichten und zu betreiben. • In jedem Bus ist ein Fahrscheinverkaufgerät für den Vertrieb des DING-Barsortiments per Fahrpersonal vorzusehen. • In den Fahrzeugen sind die DING-Anforderungen an den elektronischen Vertrieb zu berücksichtigen. Je nach Bedarf sind ggf. Terminals für den Bargeldlosen Vertrieb und die Kontrolle von elektronischen Tickets vorzusehen. • Vom internen Betreiber oder einem entsprechend beauftragten Subunternehmer bzw. Dienstleister ist das Schülerlistenverfahren abgestimmt auf die erforderlichen Prozesse

	der Schüler, der Schulen und Schulträger anzuwenden. Hierfür ist ein zentrales, mandantenfähiges IT-System einzusetzen, das eine einheitliche Bestellung, Bearbeitung, Ausgabe und Abrechnung von Schülermonatskarten entsprechend der Anforderungen des Aufgabenträgers erfüllt. Der Bestellprozess ist über eine Internetplattform mit möglichst bidirektionaler Anbindung an das IT-System zu ermöglichen.
7 Anliegenmanagement	
	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenanliegen sind vom internen Betreiber schriftlich (postalisch wie elektronisch) sowie über ein Kundenzentrum schriftlich (postalisch wie elektronisch), mündlich und telefonisch entgegen zu nehmen. • Alle Anliegen sind innerhalb von zehn Werktagen zu bearbeiten und zu beantworten, außer der Kunde lehnt dies ausdrücklich ab. Sollte die Bearbeitung längere Zeit in Anspruch nehmen, ist ein Zwischenbescheid zu versenden. Die endgültige Bearbeitung und Antwort erfolgt dann spätestens innerhalb von vier Wochen nach Eingang. • Das Beschwerdemanagement muss regelmäßige Meldung an die zuständigen Abteilungen weitergeben, damit diese daraus Qualitätsverbesserungen vornehmen und sicherstellen können. • Über die eingegangenen Anregungen und Beschwerden ist laufend Statistik unter Berücksichtigung festgelegter Parameter in einer entsprechenden Datenbank zu führen. Es sind insbesondere Art, Antwortschreiben und Zuständigkeit digital zu dokumentieren und die Vorgänge zu archivieren. Im Rahmen des jährlichen Reportings ist dem Aufgabenträger unter Wahrung des Datenschutzes Einblick in die Statistik zu gewähren und eine Auswertung zur Verfügung zu stellen. • Liegt die Anregung oder Beschwerde nicht im Zuständigkeitsbereich des internen Betreibers, so leitet der interne Betreiber diese anonymisiert weiter oder verweist, sofern der Kunde eine Antwort auf sein Anliegen wünscht, auf die Kontaktdaten der zuständigen Institution. Die Regeln des Datenschutzes sind zu beachten. • Der Aufgabenträger kann Beschwerden nach eigenem Ermessen aufgreifen und dem internen Betreiber mit der Bitte um Stellungnahme vorlegen. Sollte eine Beschwerde aus Sicht des internen Betreibers unzutreffend sein, so hat er seine Einschätzung zu belegen.
8 Reinigungsstandards Fahrzeuge	
	Die Fahrzeuge sind in einem sauberen und gepflegten Zustand zu halten. Sie sind gemäß der Vorgaben des gültigen Nahverkehrsplans regelmäßig innen und außen zu reinigen.
9 Qualitätssicherung	
	Die definierten Qualitätsstandards sind durch den internen Betreiber selbstständig zu überwachen und dauerhaft zu gewährleisten. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. Erhöhung der Qualität zu ergreifen. Der Aufgabenträger überwacht und beurteilt die ordnungsgemäße Erbringung der Leistung des internen Betreibers und bedient sich hier unter anderem der Auswertungen aus dem jährlichen Reporting und eigener Kontrollen. Es steht dem Aufgabenträger frei, jederzeit und ohne Ankündigung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der Qualitätsvorgaben durchzuführen. Der interne Betreiber berichtet über die Einhaltung der Qualitätsvorgaben in den mit dem Aufgabenträger abgestimmten Gremien und erstellt einen Bericht zur Veröffentlichung durch den Aufgabenträger.
10 Jährliches Reporting	
10.1	Der interne Betreiber hat ein jährliches Reporting zum Stichtag Ende der Sommerferien Baden-Württemberg für das Vorjahr durchzuführen. Das Reporting ist bis zum 15. Oktober jeden Jahres an den Aufgabenträger zu liefern. Davon abweichende Regelungen können zwischen dem internen Betreiber und dem Aufgabenträger getroffen werden. Das Reporting besteht mindestens aus den nachfolgend ab Ziffer 10.2ff genannten Bestandteilen.
10.2	Finanzielles Reporting
10.2.1	GuV/Trennungsrechnung gemäß Anlage 4 des öDA
10.2.2	Linienerfolgsrechnung und Erläuterung zum Ergebnis
10.2.3	Einnahmeentwicklung bezogen auf sämtliche Tarifprodukte des DING
10.3	Qualitäts- und Effizienzziele
	Über das rein finanzielle Reporting hinaus ist die Erreichung weiterer folgender Qualitäts- und Effizienzziele wesentlich.
10.3.1	Betriebsleistung auf Basis Nutzwagenkilometer/Fahrplanerfüllung (Über-/Unterlastung)

öDA Stadt - SWU-Unternehmensgruppe
 Anhang 2 zu Anlage 1: Bedienungs- und Qualitätskriterien

	<p>Darstellung der geplanten und der tatsächlich erbrachten Betriebsleistungen der einzelnen Straßenbahn- und Buslinien auf Basis der gefahrenen Nutzwagenkilometer. Die Fahrplannerfüllung bzw. eine Über-/Unterlastung lässt sich an den positiven/negativen Abweichungen von Ist- und Planzahlen ablesen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definition Nutzwagenkilometer: Summe der im Rahmen der Verkehrsbedienung gefahrenen Kilometer. • Definition Fahrplannerfüllung: Anteil der durchgeführten Fahrten an allen fahrplanmäßigen Fahrten.
10.3.2	<p>Linienbezogene Pünktlichkeitsstatistik</p> <p>Mittels des rechnergestützten zentralen ITCS wird dem Aufgabenträger im Rahmen des jährlichen Reporting über die Pünktlichkeit auf den einzelnen Straßenbahn- und Buslinien berichtet. Qualitätsziel ist hierbei die Erreichung einer Pünktlichkeit von mindestens 93 % im Straßenbahnnetz und von mindestens 85 % im Busnetz.</p>
10.3.3	<p>Entwicklung Fahrgastzahlen inkl. Prüfquote</p>
10.3.3.1	<p>Fahrgastzählung</p> <p>Zu den Zeiten der vom Land Baden-Württemberg festgelegten Termine der Schwerbehindertenerhebungen werden viermal jährlich pro Linie die Linienbeförderungsfälle für Mo-Fr, Sa und So erhoben. Eine entsprechende Auswertung der Fahrgastzahlen wird dem Aufgabenträger im Rahmen des Reporting vorgelegt. Die ggü. dem Aufgabenträger vom Land Baden-Württemberg nach Maßgabe des Verbundfördervertrags vorgegebenen Ziele hinsichtlich der Ausstattung der Fahrzeuge mit automatisierten Fahrgastzähleinrichtungen sowie zur Ermittlung der Fahrgastzahlen sind einzuhalten.</p>
10.3.3.2	<p>Fahrscheinkontrollen</p> <p>Es müssen täglich Fahrscheinkontrollen durch geschultes Personal durchgeführt werden. Eine Kontrollquote von mindestens 1,0% der Fahrgäste muss gewährleistet sein und im Rahmen des Reportings nachgewiesen werden.</p>
10.3.4	<p>Entwicklung/Struktur Kundenzufriedenheit</p> <p>Darstellung der Entwicklung und der Struktur der Kundenzufriedenheit anhand des jährlich erfolgenden ÖPNV-Kundenbarometers mit einer Mindestenerhebungsquote von 250 Kunden.</p>
10.3.5	<p>Entwicklung/Struktur Fahrgastbeschwerden</p> <p>Über die eingegangenen Anregungen und Beschwerden hat der interne Betreiber laufend Statistik unter Berücksichtigung festgelegter Parameter in einer entsprechenden Datenbank zu führen. Es sind insbesondere Art, Antwortschreiben und Zuständigkeit digital zu dokumentieren und die Vorgänge zur archivieren. Im Rahmen des jährlichen Reportings ist dem Aufgabenträger unter Wahrung des Datenschutzes Einblick in die Statistik zu gewähren und eine entsprechende Auswertung zur Verfügung zu stellen.</p>
10.3.6	<p>Marketing und Vertrieb</p> <ul style="list-style-type: none"> • Darstellung aller im Berichtszeitraum durchgeführten und für die zwei darauffolgenden Jahre geplanten Marketingmaßnahmen inkl. des Budgets mit dem Ziel, die Fahrgastnachfrage und Erlöse zu steigern. • Darstellung der Entwicklung und der Struktur der Kundenzufriedenheit hinsichtlich der gemäß Kap. 6.6 bereit zu stellenden Vertriebskanäle.

- Anlagen:
 Anlage 2.1: Ausstattungsmerkmale Fahrzeuge inkl. Designvorgaben
 Anlage 2.2: Ausstattungsmerkmale für Haltestellen