

grundsätzliche Standards für die Betrauung DVB AG ¹⁾, Stand 2/2015

Standard	Kriterium	Anforderung	Verkehrsmittel
Fahrzeug- qualität	Technische Sicherheit	Einhaltung der gültigen Vorschriften und Wartungsintervalle	alle Verkehrsmittel
	Barrierefreiheit	Mitnahme aller Fahrgastgruppen	alle Verkehrsmittel
	Umweltauswirkung	geringe Lärmemission gemäß gültiger Vorschriften; Neubeschaffung: Euro-IV-Norm oder besser	alle Verkehrsmittel
	Vertriebstechnik	Verkauf VVO-Fahrscheinsortiment	Straßenbahn, Bus
	Verkehrsleit- und Kommunikationstechnik	Ausstattung zur LSA-Beeinflussung und zur dynamischen Information im Fahrzeug und an Haltestellen; Einhaltung Informationsgarantie	Straßenbahn, Bus
	Sauberkeit	eingesetzte Fahrzeuge sind innen und außen sauber; Einhaltung Sauberkeitsgarantie	alle Verkehrsmittel
Beförderung- qualität	Pünktlichkeit	90 % der Fahrten sind pünktlich (d. h. keine Verfrühung und bis 2 Minuten später); Einhaltung Pünktlichkeitsgarantie	Straßenbahn, Bus
	Anschlüsse/ Umsteigen	Anschlussicherung insbesondere zu Tagesrandzeiten; Einhaltung Anschlussgarantie	Straßenbahn, Bus
	Fahrzeug-einsatz/ Kapazität	Maximale Fahrzeugauslastung in den Spitzenstunden 85 % durch Bereitstellung entsprechender Fahrzeugkapazitäten	Straßenbahn, Bus
Infrastruktur- qualität	Gleis- und Haltestellenanlagen, Fahrleitung	Einhaltung gültiger Vorschriften und Wartungsintervalle; bei Neu- oder Umbau Barrierefreiheit	Straßenbahn
	Verfügbarkeit	hohe Beförderungsgeschwindigkeit, wenig Störungen	Straßenbahn
Management- qualität	Umgang mit Kunden-anliegen	Einhaltung der Antwortgarantie	alle Verkehrsmittel
	Störungsmanagement	schnellstmögliche Beseitigung von Störungen, Kundeninformation im Störfall	alle Verkehrsmittel und verkehrsmittel-unabhängig
	Informationsmanagement und Service	Gewährleistung ausreichender Information vor und während der Beförderung sowie optimale Bedienung der Kunden	alle Verkehrsmittel und verkehrsmittel-unabhängig
	Jahresbericht ²⁾	Erfüllung der vereinbarten Standards	alle Verkehrsmittel und verkehrsmittel-unabhängig

Anmerkungen

1) weiterhin sind die Anforderungen, die sich aus der Integration in den VVO ergeben, sowie die Kriterien des Nahverkehrsplans zu erfüllen

2) Jahresbericht mit Erfüllungsstand zu den einzelnen Kriterien (tabellarisch) und Auflistung der Kundenbeschwerden zu den jeweiligen Kriterien bzw. zu geforderter/akzeptierter Kundengarantie