

Anlage 5: Qualitätserfüllungsnachweis - Plauener Straßenbahn GmbH ab 2021

Qualitätsmerkmale		Bewertung		Gewichtung	Erfüllungsgrad der Qualitätsmerkmale (=4*5)
		erfüllt?	%	%	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
I.	Zugänglichkeit zum ÖPNV / Information				
	1. Zugang zu Informationen (gut lesbarer Fahrplan und Netzplan an allen Haltestellen und im Internet)			5	
	2. Zugang zum Fahrausweiserwerb entsprechend NVP (FAA an allen Straßenbahnhaltstellen, Fahrausweiserwerb in allen Fahrzeugen möglich)			5	
II.	Zeit / Verknüpfungen / Anschlüsse				
	1. Definierte Verkehrszeit, Taktzeiten und Fahrtenhäufigkeit entsprechen den Vorgaben des NVP bzw. des ÖDA			15	
	2. Pünktlichkeit			10	
	3. niedrige Ausfallquote durch technische Defekte			5	
	4. kurze Wege und Umsteigebeziehungen und Barrierefreiheit bei Umstiegen (Anschlussicherheit)			5	
III.	Komfort				
	a Fahrzeuge (gesamt)				
	1. Mit Ausnahme von Taxis, Ausstattung mit Kommunikationsanlagen (Entwerter, Funk, Bordrechner/RBL, fahrzeugseitige Ausrüstung für LSA-Beeinflussung)			5	
	2. gratis Fahrradmitnahme möglich			1	
	3. Reinigung der Fahrzeuge an allen Werktagen			2	
	b Straba				
	Sicherstellung der im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten mit Niederflurstraßenbahnen			3	
c Bus					
1. Niederflurfahrzeuge (100 %)			2		
2. Begrenzung des Durchschnittsalters aller Busse auf max. 8 Jahre			1		

Anlage 5: Qualitätserfüllungsnachweis - Plauener Straßenbahn GmbH ab 2021

Qualitätsmerkmale		Bewertung		Gewichtung	Erfüllungsgrad der Qualitätsmerkmale (=4*5)
		erfüllt?	%	%	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
d	Haltestellen				
	1. Barrierefreiheit an neu gebauten bzw. neu zu bauenden Straßenbahnhaltestellen			2	
	2. alle Haltestellenausstattungen entsprechen NVP			2	
	3. umgehende Reaktion zur Beseitigung von Zerstörungen (Defekten) an Haltestellen			2	
	4. regelmäßige Reinigung aller Haltestellen			2	
IV.	Fahrgastbetreuung / Personal				
	1. zentral gelegener Kundenservice			2	
	2. Einhaltung der Veröffentlichungsfrist von 7 Tagen vor Eintritt einer Fahrplanänderung			1	
	3. Fahrplanbuch/Fahrplangängergangsinformation eine Woche vor Wechsel/vorübergehenden Änderungen erhältlich			1	
	4. regelmäßige Schulungen des Fahrpersonals			2	
	5. Dienstschtulung für Mitarbeiter im Kundenservice (jährlich)			2	
V.	Sicherheit				
	1. Begleitquote, bzw. Bestreifungsquote (10 Stunden der Straba-Fahrten nach 20 Uhr)			1	
	2. Fahrzeug und Anlagenwartung nach vorgeschriebenen Zeitintervallen			10	
VI.	Umweltbeeinflussung				
	1. Alle ab 2021 eingesetzten Busse erfüllen mindestens die Norm Euro VI			5	
	2. Stromrückspeisung aller Straßenbahnen im Liniendienst			5	
VII.	Beschwerde- und Störungsmanagement				
	1. erste Reaktion auf Kundenbeschwerden innerhalb 5 Werktagc			2	
	2. regelm. systematische Erfassung und Auswertung von Beschwerden und Störungen (kundenwirksamer Fahrzeugausfall, Ausfälle durch Havarien in der Stromversorgung)			2	
	Ergebnis			100	i =