

Pönalisierung von Schlechtleistungen auf der RegioBus-Linie R13

Das Verkehrsunternehmen (VU) erstellt quartalsmäßig zur Mitte des Folgequartals seinen Unternehmensbericht (s. Anlage Qualitätskriterien RegioBus-Linie R 13 Punkt 9.2) nach den Vorgaben des ZPS. Der ZPS führt zudem im Rahmen seines Qualitätsmanagements Vorortkontrollen in den Fahrzeugen und an den Haltestellen der R13 durch. Die Ergebnisse beider Erhebungen finden Eingang in eine Pönaleabrechnung.

Der ZPS legt dem VU monatlich per E-Mail einen Prüfbericht vor, der die Ergebnisse der Qualitätskontrollen und die damit unter Umständen verbundenen Pönalen beinhaltet. Das VU kann hierzu innerhalb von 2 Wochen nach Eingang Stellung nehmen. Legt das VU eine tragende und nachvollziehbare Begründung vor (z. B. externe Ursachen wie erhöhtes Verkehrsaufkommen, Stau oder Unfall), so sieht der ZPS im Einzelfall von der Pönale ab. Die Entscheidungsbefugnis hierüber liegt beim ZPS. Erfolgt keine Stellungnahme, so wertet der ZPS dies als Einverständnis des Verkehrsunternehmens.

Aus den Prüfberichten des ZPS resultierende Pönalen werden innerhalb von drei Monaten mit der monatlichen Ausgleichszahlung verrechnet und wirken mindernd auf den Ausgleichsbetrag. Aus den Unternehmensberichten resultierende Pönalen werden in der Jahresschlussrechnung berücksichtigt.

Bei Eigenwirtschaftlichkeit werden Pönalen gesondert abgerechnet.

Der ZPS nutzt für das Qualitätsmanagement darüber hinaus das auf Istzeit-Daten der Verkehrsunternehmen basierende Pünktlichkeitsarchiv. Das Pünktlichkeitsarchiv steht auch dem VU zu eigenen Prüfzwecken offen.

Die vom ZPS mit den Prüfungen beauftragten Mitarbeiter sind vom Verkehrsunternehmen in ihrer Arbeit zu unterstützen.

Pönalisierung von Schlechtleistungen auf der R13				
Nr.	Anforderung	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
1	Fahrzeug			
1.1	Fahrzeugeinsatz entsprechend den unter Punkt 2 (der Qualitätskriterien R13) beschriebenen Standards	Einsatz eines in einem Punkt nicht den vereinbarten Standards entsprechenden Fahrzeugs	100,00	pro Einsatztag
1.2	Fahrzeugeinsatz entsprechend den unter Punkt 2 (der Qualitätskriterien R13) beschriebenen Standards	Einsatz eines in mehreren Punkten nicht den vereinbarten Standards entsprechenden Fahrzeugs	150,00	pro Einsatztag
1.3	Funktionierendes elektronisches Fahrkartengerät	nicht funktionierendes elektronisches Fahrkartengerät	200,00	
1.4	Haltewunschmeldung und / oder „Wagen hält“-Anzeige sind vorhanden und funktionieren	nicht-funktionieren / fehlende Haltewunschmeldung und / oder „Wagen hält“-Anzeige	100,00	
1.5	Beschilderung des Fahrzeugs gemäß den Vorgaben unter Punkt 2 (der Qualitätskriterien ZPS)	fehlende, unzureichende, falsche Beschilderung eines Fahrzeugs	100,00	

Pönalisierung von Schlechtleistungen auf der R13

Nr.	Anforderung	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
1.6	Inneneinrichtung des Fahrzeugs weist keine gravierenden Schäden oder Verschmutzungen auf	gravierende Schadhaf-tigkeit der Innenein-richtung des Fahr-zeugs oder gravie-rende Verschmutzung im Fahrzeuginnenen	100,00	Schäden: z.B. aufgeschlitzte Sitze, Schmierereien/Graffiti, defekte Haltestangen/-griffe, beschädigte Verkleidungen, gravierende Defekte der Innenbeleuchtung – wie Ausfall für mehrere Sitzreihen etc. Verschmutzungen: kle-bende/abfärbende Rück-stände; übel riechende bzw. ekelerregende Verschmutzungen
2	Betriebsablauf			
2.1	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Fahrtausfall (ganz o-der auf Teilstrecken) <u>ohne</u> Ersatzbeförde-rung	500,00	Als Fahrtausfall gelten: Fahrten mit einer Verspätung größer 60 Minuten; zu frühe Abfahrt von mindestens 1,5 Min. an 3 aufeinander folgen-den Haltestellen; Auslassen von 3 regulär zu bedienenden Haltestellen
2.2	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	zu frühe Abfahrt an der Haltestelle (1-2 Halte-stellen)	250,00	bei Abfahrt mindestens 1,5 Min. vor Fahrplan
2.3	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	verspätete Abfahrt an einer Haltestelle, ohne dass verkehrliche Gründe oder eine An-schlussaufnahme dies erforderlich machen	ab 10 Min.: 50,00 ab 30 Min.: 100,00	ab einer Verspätung größer der Zeit bis zur nächsten ent-sprechenden Folgefahrt: Wer-tung als Fahrtausfall
2.4	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Mehr als 10% der durchgeführten Fahr-ten weisen eine mitt-lere Verspätung von mehr als 5 Minuten auf.	200,00 je 0,1% Über-schrei-tung	
2.5	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Nicht-Bedienen einer Haltestelle trotz ein-oder ausstiegswilliger Fahrgäste	100,00	für betroffene Fahrgäste ist eine Ersatzbeförderung sicher zu stellen, Haftung und Kos-tenlast beim Auftragnehmer
2.6	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Nicht-Bedienen einer Haltestelle	250,00	Abweichen vom Linienweg
2.7	Tragen ordnungsge-mäßßer Dienstkleidung gemäß Punkt 3.1 der Qualitätskriterien R13	Nicht vereinbarungs-gemäße Kleidung des Fahrers	50,00	
2.8	Personal raucht nicht im Fahrzeug	Personal raucht im Fahrzeug	50,00	Auch keine E-Zigaretten

Pönalisierung von Schlechtleistungen auf der R13				
Nr.	Anforderung	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
2.9	Personal telefoniert nicht während der Fahrt (ohne Freisprecheinrichtung)	Personal telefoniert während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung	100,00	Nur kurze Dienstgespräche mit Freisprecheinrichtung
2.10	Fahrpersonal nutzt Handy nicht während der Fahrt	Fahrpersonal nutzt Handy anderweitig während der Fahrt (SMS, Internet, u. a.)	100,00	
2.11	Fahrpersonal leistet Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen	unterlassene Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen	100,00	
2.12	rechtzeitige Vorlage von Meldungen / Berichten gemäß Punkt 7 und 9 der Qualitätskriterien R13	nicht rechtzeitige oder unvollständige Vorlage von Meldungen gemäß Punkt 7 und 9 der Qualitätskriterien	20,00 pro Tag (Mo-Fr) Verspätung	
3	Haltestellenausstattung			
3.1	aktueller Haltestellenfahrplan hängt an der Haltestelle gemäß den Vorgaben unter Punkt 6.2 Qualitätskriterien R13 aus	fehlender (aktueller) Haltestellenfahrplan	50,00	bei Fristüberschreitung, Frist: ein Werktag nach Kenntnisnahme
4	Fahrgastinformation, Marketing, Vertrieb			
4.1	Lieferung von Echtzeitinformationen gemäß Punkt 2 der Qualitätskriterien R13	Lieferung der Echtzeitinformationen für weniger als 90 % aller Fahrten mit Bordrechner gemäß Punkt 2 der Qualitätskriterien ZPS, bezogen auf die Anzahl aller Fahrten eines Monats	1.500,00 je Monat	
4.2	Verwendung der Marketingmittel gemäß Punkt 8 der Qualitätskriterien R13	Nicht vereinbarungsgemäße Verwendung von Marketingmitteln oder Unterlassung vereinbarter Aktionen	500,00	
5	Diverses			
5.1	Einhaltung der §§ 3-6 STTG, auch durch Nachunternehmer	Schuldhafter Verstoß gegen §§ 3-6 STTG, auch durch Nachunternehmer	1 % des jährlichen Gesamtausgleichsbetrages	