

Forschungsgesellschaft für Straßen- und Verkehrswesen



Arbeitsgruppe Verkehrsplanung

**FGSV**

Hinweise für die  
Qualitätssicherung im ÖPNV -  
Beispiele aus der Praxis



**Ausgabe 2010**

# Inhaltsübersicht

	Seite
<b>1 Einführung</b>	<b>5</b>
<b>2 Qualitätssicherung im ÖPNV: ein Ausschnitt aus der Praxis.</b>	<b>5</b>
2.1 Allgemeine Daten.	6
2.2 Nahverkehrsplan.	8
2.3 Vertragliche Regelungen.	8
2.4 Qualitätsstrategie.	9
2.5 Qualitätsmessungen/Kontrollen.	10
2.6 Qualitätskriterien.	11
2.7 Fazit.	12
<b>3 Kundengarantien: aktueller Stand und Praxiserfahrungen.</b>	<b>15</b>
3.1 Qualitätsmanagement vor aktuellen Herausforderungen.	15
3.2 Aktueller Stand der Kundengarantien im öffentlichen Verkehr.	15
3.3 Anforderungen an Kundengarantien.	15
3.4 Vorteile für das Qualitätscontrolling.	18
3.5 Fazit.	19
<b>4 Praxisbeispiele</b>	<b>20</b>
<b>4.1 Verkehrsunternehmen.</b>	<b>20</b>
4.1.01 Verkehrsaktiengesellschaft Nürnberg (VAG).	20
4.1.02 Bremer Straßenbahn AG (BSAG).	25
4.1.03 Kreisverkehrsgesellschaft Riesa-Großenhain (KVRG).	29
4.1.04 Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG).	33
4.1.05 Delbus GmbH und Co. KG	38
4.1.06 Weser-EmsBusverkehr GmbH (WEB)	42
4.1.07 Verkehrsgesellschaft Meißen (VGM)	46
<b>4.2 Verbände und Aufgabenträgerorganisationen.</b>	<b>50</b>
4.2.01 Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV).	50
4.2.02 Münchner Verkehrs- und Tarifverbund"(MW)	55
4.2.03 Nordhessischer Verkehrsverbund (NW).	60
4.2.04 Zweckverband Nahverkehr Rheinland (NVR)	66
4.2.05 Verkehrsverbund Oberelbe GmbH (WO).	71
4.2.06 Zweckverband Verkehrsverbund Bremen/Niedersachsen (ZVBN).	77
4.2.07 Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (WS).	82
4.2.08 Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG).	87
4.2.09 Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH (NVBW).	92

	Seite
4.2.10 Zweckverband Schienenpersonennahverkehr Rheinland-Pfalz Nord (SPNV-Nord) . . . . .	98
4.2.11 Planungsgesellschaft Grafschaft Bentheim mbH. . . . .	103
4.2.12 Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsgesellschaft (Dadina) . . . . .	108
4.2.13 traffiQ - Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt . . . . .	113
4.2.14' Eigenbetriebe Pforzheimer Verkehrsbetriebe (EVP). . . . .	118
4.2.15 Odenwald-Regionalgesellschaft (OREG). . . . .	123
4.2.16 Landesweite Verkehrs-Service-Gesellschaft Schleswig-Holstein (LVS). . . . .	127
<b>5 Literaturverzeichnis . . . . .</b>	<b>131</b>