

## Qualitäts- und Servicestandards

### 1) Durchführung des Fahrbetriebs und des Vertriebs

Die RVK ist zur Stellung der sachlichen, personellen und organisatorischen Betriebsmittel unter Beachtung der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet. Hierbei sind folgende Standards einzuhalten:

#### a) Fahrzeuge

- Die eingesetzten Fahrzeuge sind in einem sauberen sowie verkehrs- und betriebssicheren Zustand (in der Regel tägliche Innenreinigung und nach Bedarf - mindestens jedoch wöchentliche - Außenreinigung, regelmäßige Wartung und Sicherheitsüberprüfungen) und entsprechen den Bestimmungen des PBefG, des Personenpflichtversicherungsgesetzes, der StVZO, der BOKraft sowie den zu diesen Gesetzen erlassenen Ausführungsbestimmungen.
- Die RVK kann in oder an den Fahrzeugen sowie Linieneinrichtungen Werbung betreiben.
- In den Fahrzeugen befindet sich ein Exemplar der jeweils geltenden Tarifbestimmungen und der jeweils geltenden allgemeinen Beförderungsbedingungen.
- Die von der RVK und ihren Subunternehmern im Verkehr eingesetzten Fahrzeuge haben ein Durchschnittsalter von 9,5 Jahren.

#### b) Fahrpersonal

- Die eingesetzten Fahrpersonale genügen den Anforderungen der gesetzlichen Bestimmungen (PBefG, BOKraft, StVZO etc. sowie den zu diesen Gesetzen erlassenen Ausführungsbestimmungen).
- Zu den Pflichten des Fahrpersonals gehören:
  - Beachtung der Verkehrs- und Arbeitsvorschriften,
  - Höfliche und zuvorkommende Behandlung der Fahrgäste,
  - Bedienung der Fahrgäste gemäß den geltenden Tarif- und Beförderungsbedingungen,
  - Meldung besonderer Vorkommnisse wie Unfälle, Betriebsstörungen und Beschwerden von Fahrgästen sowie
  - Ablieferung von Fundsachen.
- Das eingesetzte Fahrpersonal hat eine Schulung zum gültigen Tarif im VRS absolviert und wird in folgenden Bereichen Schulungen absolvieren:
  - Kundenorientierung,
  - Deeskalation sowie
  - Fahrsicherheit.Die durchgeführten Schulungen sind zu bescheinigen.
- Das eingesetzte Fahrpersonal hat ein gepflegtes Erscheinungsbild.

Die RVK nimmt die von ihr eingesetzten Subunternehmer bezüglich der Punkte a und b in die Pflicht und kontrolliert insoweit die Einhaltung der Standards.

#### c) Betriebsablauf

- Die RVK verpflichtet sich im Rahmen ihrer Möglichkeiten Pünktlichkeit zu gewährleisten. Auf nicht in ihrer Verantwortung liegenden Ursachen beruhende Verspätungen (z.B. Baustellen, verkehrslenkende Maßnahmen, geforderte Anschlusssicherungen, höhere Gewalt) sind hiervon ausgenommen. Es wird davon ausgegangen, dass Haltestellenankünfte, die mehr als fünf Minuten

nach der fahrplanmäßigen Zeit erfolgen eine Verspätung im Sinne dieser Qualitätsstandards darstellen. Es wird gewährleistet, dass die Verspätungsquote unter 5 % bleibt.

- Zur Betriebssteuerung/Anschlussicherung setzt die RVK frühestens ab 2009 ein RBL/ITCS-System ein.
- Als ausgefallene Fahrten gelten solche, die gar nicht oder mit einer Verspätung erfolgen, die den Zeitraum bis zur nächsten fahrplanmäßigen Fahrt der Linie überschreiten bzw. 30 Minuten betragen. Es wird angestrebt eine selbst verschuldete Ausfallquote von unter 2 % zu erreichen.

#### d) Vertrieb

- Fahrkartenverkauf erfolgt durch das Fahrpersonal,
- Abonnementsverwaltung, Bearbeitung von erhöhten Beförderungsentgelten („Schwarzfahrer“),
- Betreuung der RVK-Hotline 01804/131313; Erreichbarkeit Mo-Fr von 07.00 Uhr bis 18.00 Uhr
- Umfassendes Beschwerdemanagement,
- Unterhaltung eines KundenCenters am Bahnhof Kall mit garantierten Öffnungszeiten Mo-Fr von 08:00 Uhr -18:00 Uhr und Sa von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr, mit Fahrgastberatungen und Ticketverkäufe, Auskünfte zu Fahrplan und Tarif.
- Zusätzliche Verkaufsstellen, die von Dritten betrieben werden und zwar:
  - eine RVK Servicestation in Weilerswist
  - eine private Vorverkaufsstelle in Schleiden und
  - eine private Vorverkaufsstelle in Schleiden-Gemünd.

Im Rathaus Hellenthal in der Touristinformation sowie im Rathaus Blankenheim im Bürgerbüro werden Auskünfte zum Fahrplan und Tarif und Ticketverkäufe angeboten.

- Einnahmensicherung durch Service-Team mit einer angestrebten Kontrollhäufigkeit von 0,5 % der durchschnittlichen Fahrgastzahl sowie
- Einnahmesicherung im Bereich des elektronischen Fahrgeldmanagements (EFM) durch kontrollierten Einstieg im Fahrzeug mit Einführung des RBL/ITCS-Systems.

#### e) Service und Sicherheit

- SchulScouts, die in und an den Schulen und Kindergärten, an den Haltestellen und in den Omnibussen im Kreis Schüler-, Lehrer-, und Elternberatungen durchführen. Insgesamt werden 2.400 Stunden angeboten sowie
- Videoüberwachung in den RVK-eigenen Bussen ab 2010

#### f) Kundeninformation

- Ausstattung des KundenCenters mit VRS-Informationsmaterial und sonstigem Werbematerial,
- Durchführung der PR-/Imagekampagne der RVK (Plakate und Anzeigen),
- Erstellen des Veranstaltungskalenders und Teilnahme an öffentlichkeitswirksamen Veranstaltungen im Kreis (Stadtfeste, Einweihungen o. ä.),
- Pflege der RVK-Unternehmenspräsentation, u. a. mit kreisbezogenen Daten (Niederlassung, Linien, Fahrleistung, Personal),
- Aktualisierung und Betreuung des RVK-Internetauftritts, insbesondere der Leistungsdaten und Unternehmensstruktur mit Verlinkungen in Städte und Gemeinden des Kreises,

- Koordination der VRS-Plakataktionen (Aushang in den Wechselrahmen der RVK-Busse) sowie
- Erstellung von Fahrgastinformationen zu Sonderfahrplänen und Fahrplanwechseln.

#### g) Infrastruktur

- Die im Kreis vorhandenen 850 Haltestellenmasten- und -säulen der RVK und des Kreises Euskirchen (keine Wartehallen) werden gewartet und ggf. unverzüglich gereinigt. Es sind dies Haltestellensäulen (Duogon, Trigon, Quadron von Firma Hohrenk) mit jeweils vier bis acht DIN A 3-Flächen sowie Standard-Haltestellenmasten mit Fahrplan- bzw. Infokästen.

#### h) Angebots- und Nahverkehrsplanung

- Ein Mitarbeiter der RVK steht dem Kreis als Ansprechpartner für die Fragen, die sich aus der Angebots- und Nahverkehrsplanung des Kreises für die RVK und der Vertragserfüllung ergeben, auch kurzfristig, zur Verfügung.

## 2) Zertifizierung

Die RVK befindet sich zurzeit in einer Zertifizierungsphase in nachstehenden Bereichen:

- Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2000
- Umweltzertifizierung nach DIN EN ISO 14001:2005
- Sozialzertifizierung durch Mobifair eV (abgeschlossen)

Der Abschluss aller Zertifizierungsmaßnahmen ist für das Jahr 2010 geplant.

## 3) Fahrgastzählungen

Zur Fortentwicklung der Nahverkehrsplanung ist der Kreis Euskirchen oder ein von ihm beauftragter Dritter berechtigt, Fahrgastzählungen auf den Linien der RVK im Kreis Euskirchen durchzuführen. Er erhält darüber hinaus Zugang zu den Fahrgasterhebungen des VRS, sobald diese der RVK vorliegen sowie die eigenen Erhebungen der RVK.

## 4) Nationalpark Shuttle SB82

Für Gruppen wird das Angebot einer mittäglichen Rückbeförderung nach vorheriger Anmeldung geschaffen. Dieses orientiert sich an den betrieblichen Notwendigkeiten der RVK. Die Mehrkosten hierfür werden gesondert abgerechnet.

Auf der Linie SB 82 gelten zur Dokumentation der Fahrgastzahlen folgende Regeln:

Die RVK stellt sicher, dass ihre Fahrer bzw. die über Subunternehmer eingesetzten Fahrer die Fahrgastzahlen jeder Fahrt (Ein- und Aussteiger je Haltestelle) anhand von Zählbögen dokumentieren.

Die RVK übersendet dem Kreis monatlich, jeweils spätestens zum 5. des Folgemonats die ausgefüllten Zählbögen sowie einen Bericht über Beschwerden, eine Auflistung von verspäteten oder ausgefallenen Fahrten sowie Fahrgeldeinnahmen.

Die Kosten dieser Linie werden im Rahmen der jährlichen Abrechnung gemäß Anlage 5 gesondert ausgewiesen.