

**RB113**  
**4075 Berichtswesen**

Stand 12.04.2024

## Inhalt

1	Allgemeines .....	3
2	Qualitätsstandards .....	4
2.2	Qualitätsstandard Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit.....	4
2.2.2	Monatlicher Qualitätsbericht .....	4
2.2.3	Fahrplanperiode .....	5
2.3	Qualitätsstandard Zugausfall und Qualitätsstandard Busersatzverkehr .....	5
2.3.2	Tägliche Lieferung .....	6
2.3.3	Monatlicher Qualitätsbericht .....	6
2.4	Qualitätsstandard Notfall- und Störungsmanagement.....	6
2.5	Qualitätsstandard Fahrzeugeinsatz / Zugbildung .....	6
2.5.2	Tägliche Lieferung .....	6
2.5.3	Monatlicher Qualitätsbericht .....	7
2.6	Qualitätsstandard Vertrieb.....	7
2.6.3	Lieferung während der Vertragslaufzeit.....	8
2.6.4	Monatlicher Qualitätsbericht .....	8
2.7	Qualitätsstandard Ausstattung der Stationen .....	8
2.7.2	Lieferung während der Vertragslaufzeit.....	8
2.7.3	Monatlicher Qualitätsbericht .....	8
2.8	Qualitätsstandard Servicepersonal.....	9
2.8.2	Schlussrechnung.....	9
2.9	Qualitätsstandard Beseitigung von Schäden an Fahrzeugen.....	9
2.9.2	Monatlicher Qualitätsbericht .....	9
	RB113_4070_Qualitätsstandards, Kap. 11.1 Absätze (3) bis (5).....	10
2.11	Qualitätsstandard Sicherheit .....	10
2.12.3	Monatlicher Qualitätsbericht .....	11
2.13	Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement .....	11

## 1 Allgemeines

- (1) Die Vertragspartner werden das Berichtswesen kontinuierlich weiter entwickeln. Es wird angestrebt, Dokumentationen weitestgehend über den elektronischen Datenaustausch zu realisieren. Die Erstellung der Dokumentationen kann unter Beachtung über marktübliche Software (z.B. MS-Excel, MS-Word) erfolgen. Sofern Datenformate von Dokumentationen in dieser Anlage nicht definiert sind bzw. sich zwischenzeitlich geändert haben, werden sich die Vertragspartner im Vorfeld der Erstellung der Dokumentationen gesondert verständigen.
- (2) Im Folgenden werden die sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar ergebenden Dokumentationspflichten zusammengefasst und konkretisiert dargestellt und, sofern möglich, detailliert beschrieben. Zur Feststellung der Einhaltung getroffener Vereinbarungen aus dem Verkehrsvertrag ist der Auftraggeber berechtigt, weitere über die Anlage Berichtswesen hinausgehende Dokumentationen/Lieferungen zu fordern.
- (3) Die aufgeführten Termine und Fristen zu den Dokumentations- und Berichtspflichten gelten als eingehalten, wenn die entsprechende Dokumentation/Lieferung zum benannten Termin bzw. am letzten Tag einer gesetzten Frist bei dem Aufgabenträger eingegangen ist.
- (4) Soweit Termine und Fristen zu den oben genannten Pflichten auf einen Sonntag, einen am Erklärungs- und Leistungsort staatlich anerkannten allgemeinen Feiertag oder an einen Sonnabend fällt, so tritt an Stelle eines solchen Tages der nächste Werktag.
- (5) Bei den monatlichen Qualitätsberichten und den Jahresschlussrechnungen sind mindestens alle monetär wirksamen Vorkommnisse aufzuführen.
- (6) Das Berichtswesen umfasst:
  - ⇒ Unverzögliche Meldungen,
  - ⇒ Tagesmeldungen,
  - ⇒ Monatliche Qualitätsberichte,
  - ⇒ Jahresschlussrechnungen,
  - ⇒ Dokumentationen / Lieferungen in Bezug auf die Fahrplanperiode,
  - ⇒ Dokumentationen / Lieferungen in Bezug auf das Kalenderjahr

Bei größeren Änderungen des Fahrplankonzeptes während einer Fahrplanperiode gelten die in Bezug auf die Fahrplanperiode gestellten Anforderungen analog.
- (7) Die monatlichen Qualitätsberichte sind dem Auftraggeber bis zum 15. des Folgemonats für den abgelaufenen Monat zur Verfügung zu stellen.
- (8) Die Jahresschlussrechnung ist dem Auftraggeber bis zum 31. März des Folgejahres für das Vorjahr zur Verfügung zu stellen.

(9) Werden Dokumentationen nicht fristgerecht geliefert, so kann der Auftraggeber folgende Vertragsstrafen erheben:

- ⇒ Ausbleiben einer unverzüglichen Meldung – 100 € je Verstoß
- ⇒ Verspätete Lieferung der werktäglichen Meldungen zu Zugausfällen und Zugbildung – 10 € je angefangener überschrittener Stunde
- ⇒ Verspätete Lieferung des Qualitätsberichtes – 500 € je angefangenen Kalendertag der Fristüberschreitung
- ⇒ Verspätete Lieferung einer Dokumentationskategorie des Qualitätsberichtes (z. B. Kategorie Schäden an Fahrzeugen) bei sonstiger zeitgerechter Lieferung des Qualitätsberichtes – 100 € je nachgelieferter Kategorie und angefangenen Kalendertag der Fristüberschreitung.
- ⇒ Verspätete Lieferung der Schlussrechnung – 100 € je angefangenen Kalendertag der Fristüberschreitung

(10) Die Inhalte des Berichtswesens sind nachfolgend beschrieben.

## **2 Qualitätsstandards**

### **2.1 Allgemeines**

Die Anforderungen beziehen sich auf **RB113\_4070\_Qualitätsstandards** einschließlich Unteranlagen.

### **2.2 Qualitätsstandard Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit**

#### **2.2.1 Tägliche Lieferung (bleibt frei)**

#### **2.2.2 Monatlicher Qualitätsbericht**

Anforderungen:

- ⇒ Pünktlichkeitsanalyse (verbale Gesamteinschätzung zur Pünktlichkeitssituation, Schwerpunkte, Auflistung der Einzelstörungen mit großen Auswirkungen).
- ⇒ Das erwartete Format für die Lieferung der Pünktlichkeitsdaten ist in der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 1 definiert.
- ⇒ Linienbezogene Pünktlichkeitsanalyse entsprechen der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 2
- ⇒ Statistische Auswertung nach Verspätungsursachen (Abstimmung erfolgt

vor Betriebsaufnahme).

- ⇒ Zugbezogene Pünktlichkeitsanalyse für Züge mit einer Ankunftspünktlichkeit unter 85% entsprechend **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 3.
- ⇒ Verbale Erörterung der eingeleiteten Maßnahmen entsprechend **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 3.1 Absatz (10).
- ⇒ Nachweis der aufgrund Anschlussgewährung pünktlich zu bewertenden Züge entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 4.
- ⇒ Ausweisung verfrühter Abfahrten entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 6.
- ⇒ Ausweisung Vollständigkeit der Pünktlichkeitsdaten entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 5.

### 2.2.3 Fahrplanperiode

Auflistung der Züge mit Anschlussrelevanz (Wartezeitvorschriften) 6 Wochen vor jedem Fahrplan- bzw. bei Betriebsprogrammwechsel.

## 2.3 Qualitätsstandard Zugausfall und Qualitätsstandard Busersatzverkehr

### 2.3.1 Unverzögliche Meldung

- (1) Unverzögliche Meldung zu Zugausfällen und BNV gemäß Vorgaben zu **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 4.2 Abs. (1).
- (2) Unverzögliche Meldung zu SEV gemäß Vorgaben zu **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 5.1 Abs. (6) Nr. 2.

### 2.3.2 Tägliche Lieferung

Tägliche Meldung der operativen Zugausfälle und Busnotverkehre einschließlich der Dauer der Bereitstellung des BNV des Vortages bzw. der Vortage nach Wochenenden und Feiertagen auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 7. Der Aufgabenträger erhält die kompletten Ausfalldaten für eine Linie.

### 2.3.3 Monatlicher Qualitätsbericht

Der Aufgabenträger erhält die kompletten aufgeführten Daten für die Linie:

- (1) Monatliche zuggenaue Lieferung der Daten zu operativen und planmäßigen Zugausfällen und Busersatzverkehr entsprechend **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlagen 7 und 8.
- (2) Ausweisung der Züge mit Verspätungen größer als das Taktintervall entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 9.
- (3) Bleibt frei.
- (4) Ausweisung von sonstigen aufgetretenen Abweichungen von den Anforderungen an den SEV/BNV entsprechend **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 5.
- (5) Monatliche zuggenaue Lieferung der Daten zu Zügen die planmäßige Zughalte nicht bedient haben entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 10.

## 2.4 Qualitätsstandard Notfall- und Störungsmanagement

### 2.4.1 Lieferung zu Vertragsbeginn

Vorlage eines Störungsmanagementkonzeptes – bis spätestens 30.04.2016 entsprechend den Anforderungen in **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 6.

## 2.5 Qualitätsstandard Fahrzeugeinsatz / Zugbildung

### 2.5.1 Unverzügliche Lieferung

- (1) Unverzügliche Anzeige von Nachfragesteigerungen bzw. Kapazitätsengpässen bei einzelnen Fahrten entsprechend **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 7.1 Abs. 8.
- (2) Unverzügliche Anzeige von kundenrelevanten Qualitätseinschränkungen in der Fahrzeugverfügbarkeit und Zugbildung entsprechend **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 7.2 Abs. 1.

### 2.5.2 Tägliche Lieferung

Tägliche Meldung der vertraglichen Abweichungen im Fahrzeugeinsatz und in der Zugbildung des Vortages bzw. der Vortage nach Wochenenden und Feiertagen auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 11.

### 2.5.3 Monatlicher Qualitätsbericht

Dokumentation des Fahrzeugeinsatzes – Einsatz Vertragsfahrzeuge und Einsatz Ersatzfahrzeuge gemäß folgender Systematik:

- ⇒ Zugbezogene Auflistung aller aufgetretenen Abweichungen von der Zugbildung entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 11.
- ⇒ Statistische Auswertung zur Zugbildung für die Linie entsprechend **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 12.

### 2.5.4 Fahrplanperiode

- (1) Zugbezogene Auflistung des/r vereinbarten Fahrzeugeinsatzes/Zugbildung für jeden Wochentag entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 13 – 6 Wochen vor Beginn der Fahrplanperiode.
- (2) Lieferung der Umlaufpläne – 6 Wochen vor Beginn der Fahrplanperiode.

## 2.6 Qualitätsstandard Vertrieb

### 2.6.1 Lieferung zu Vertragsbeginn

Folgende Unterlagen sind 6 Wochen vor Betriebsbeginn zu liefern:

- ⇒ Bleibt frei.
- ⇒ Standorte der stationären Automaten entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 15.

### **2.6.2 Unverzügliche Lieferung**

Abweichungen von den Anforderungen an den Vertrieb, die zu empfindlichen Qualitätseinschränkungen für die Fahrgäste führen sind dem Auftraggeber unverzüglich anzuzeigen.

### **2.6.3 Lieferung während der Vertragslaufzeit**

Mitteilung jeder kundenrelevanten Änderung vom Status quo (Ausstattung, reguläre Öffnungszeiten etc.), auch wenn diese keine Vertragsverletzung darstellt.

### **2.6.4 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Bleibt frei.
- (2) Störungen an stationären Automaten entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 17.
- (3) Bleibt frei
- (4) Formlose Mitteilung sonstiger Abweichungen von den Vertriebsvereinbarungen.

## **2.7 Qualitätsstandard Ausstattung der Stationen**

### **2.7.1 Lieferung zu Vertragsbeginn**

Der Auftragnehmer übergibt dem Auftraggeber spätestens 6 Wochen vor Vertragsbeginn eine Aufstellung mit den aktuellen Ausstattungsmerkmalen und Zustandsdarstellungen aller Stationen im Wege des elektronischen Datenaustausches. Die zu erfassenden Merkmale werden zwischen den Vertragspartnern jeweils im Vorfeld abgestimmt.

### **2.7.2 Lieferung während der Vertragslaufzeit**

Mitteilung von Änderungen bei den Ausstattungsmerkmalen der Stationen, unabhängig davon, ob diese vertraglich vereinbart sind.

### **2.7.3 Monatlicher Qualitätsbericht**

Abweichungen von den vereinbarten Ausstattungsmerkmalen, wesentliche Störungen und Beschädigungen, fehlender Winterdienst sowie die zu ihrer Beseitigung eingeleiteten Maßnahmen (Meldung an DB St&S) einschließlich der benötigten Fristen entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 19.



## **2.8 Qualitätsstandard Servicepersonal**

### **2.8.1 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Zugbezogener Nachweis der Abweichungen von der Besetzung der Züge mit Kundenbetreuern bei Vereinbarung einer 100%igen Zugbegleitung entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 20.
- (2) Statistische Zusammenfassung der Leistungsdaten zur Besetzung der Züge mit Kundenbetreuern entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 21.
- (3) Zugbezogener Nachweis der Besetzung der Züge mit Prüfpersonalen für die Leistungen des ZVNL entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 22.
- (4) Statistische Zusammenfassung der Leistungsdaten zum Einsatz der Prüfpersonale für den ZVNL entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 23.
- (5) Bestätigung der vereinbarten Ausstattung der Personale.
- (6) Nachweis der geltend gemachten „erhöhten Beförderungsentgelte“ entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 30.

### **2.8.2 Schlussrechnung**

Nachweis der Schulung der Kundenbetreuer und des Sicherheitspersonals entsprechend **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 37.

## **2.9 Qualitätsstandard Beseitigung von Schäden an Fahrzeugen**

### **2.9.1 Unverzögliche Lieferung**

Auf Nachfrage des Auftraggebers Angaben zu Schäden und deren (geplanter) Beseitigung bei einzelnen Zügen, Fahrzeugen oder Wagengarnituren in Textform, per Fax oder telefonisch.

### **2.9.2 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Bleibt frei.
- (2) Aufstellung aller aufgetretenen leichten und gravierenden fahrgastrelevanten sowie Graffiti-schäden der Fahrzeuge und Fahrzeugeinrichtungen entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 24.
- (3) Die Einordnung der unabhängig von einer Minderung zu meldenden Schäden in leichte und gravierende Schäden erfolgt auf Basis der Übersicht zu fahrgastrelevanten Schäden entsprechend **RB113\_4072\_Schäden-an-Fahrzeugen**.

- (4) Dokumentation der Abweichungen zu den festgelegten Fristen gemäß **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kap. 11.1 Absätze (3) bis (5).

## **2.10 Qualitätsstandard Sauberkeit**

### **2.10.1 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Dokumentation der Außenreinigung entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 25.
- (2) Dokumentation der Innenreinigung entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 26.
- (3) Dokumentation sonstiger Abweichungen von den gestellten Anforderungen gemäß **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 12.1.
- (4) Aktivitäten zur Herbeiführung der Erfüllung der Leistungspflicht der DB Station & Service AG entsprechend **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 12.1 Absatz (3).

## **2.11 Qualitätsstandard Sicherheit**

### **2.11.1 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Statistische Auswertung der sicherheitsrelevanten Vorfälle nach
  - ⇒ Vorfallsart
  - ⇒ strafrechtlicher Verfolgung
  - ⇒ Schädigungen
  - ⇒ Maßnahmen
- (2) Dokumentation der Abweichungen von den Vereinbarungen gemäß **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 13.1.

## **2.12 Qualitätsstandard Fahrgastinformation**

### **2.12.1 Lieferung zu Vertragsbeginn**

Vorlage eines Fahrgastinformationskonzeptes – bis spätestens 30.04.2016 entsprechend den Anforderungen in **RB113\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 14.

### **2.12.2 Fahrplanperiode**

Lieferung der Fahrplandaten mindestens 30 Kalendertage vor Inkrafttreten des neuen Fahrplans bzw. mindestens 18 Kalendertage bei zwischenzeitlichen Änderungen

### **2.12.3 Monatlicher Qualitätsbericht**

Abweichung von den gestellten Anforderungen entsprechend der **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 27.

## **2.13 Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement**

### **2.13.1 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Auflistung der Einzelbeschwerden entsprechend **RB113\_4071\_Dokumentationsvorlagen**, Vorlage 28.
- (2) Dokumentation sonstiger Abweichungen von den Vereinbarungen gemäß **RB113\_4070\_ Qualitätsstandards**, Kapitel 15.1.