

# **BERICHTSWESEN**

Unteranlage 7/4

---

**MDSB2025plus\_4075\_Berichtswesen - Unteranlage zu MDSB2025plus\_4070**  
**Qualitätsstandards**

## Inhalt

<b>1</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Qualitätsstandards.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2</b>	<b>Qualitätsstandard Pünktlichkeit und Anschlussicherheit.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2.1</b>	<b>Tägliche Lieferung .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2.2</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2.3</b>	<b>Fahrplanperiode .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3</b>	<b>Qualitätsstandard Zugausfall und Qualitätsstandard Busersatzverkehr .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.1</b>	<b>Unverzügliche Meldung .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.2</b>	<b>Tägliche Lieferung .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.3</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>7</b>
<b>2.4</b>	<b>Qualitätsstandard Notfall- und Störungsmanagement .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Lieferung zu Vertragsbeginn.....</b>	<b>8</b>
<b>2.4.2</b>	<b>Unverzügliche Meldung .....</b>	<b>8</b>
<b>2.5</b>	<b>Qualitätsstandard Fahrzeugeinsatz / Zugbildung .....</b>	<b>8</b>
<b>2.5.1</b>	<b>Unverzügliche Lieferung .....</b>	<b>8</b>
<b>2.5.2</b>	<b>Tägliche Lieferung .....</b>	<b>8</b>
<b>2.5.3</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>8</b>
<b>2.5.4</b>	<b>Fahrplanperiode .....</b>	<b>9</b>
<b>2.6</b>	<b>Qualitätsstandard Vertrieb .....</b>	<b>9</b>
<b>2.6.1</b>	<b>Lieferung zu Vertragsbeginn.....</b>	<b>9</b>
<b>2.6.2</b>	<b>Unverzügliche Lieferung .....</b>	<b>9</b>

---

<b>2.6.3</b>	<b>Lieferung während der Vertragslaufzeit.....</b>	<b>9</b>
<b>2.6.4</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>10</b>
<b>2.7</b>	<b>Qualitätsstandard Ausstattung der Stationen.....</b>	<b>10</b>
<b>2.7.1</b>	<b>Lieferung zu Vertragsbeginn.....</b>	<b>10</b>
<b>2.7.2</b>	<b>Lieferung während der Vertragslaufzeit.....</b>	<b>10</b>
<b>2.7.3</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>10</b>
<b>2.8</b>	<b>Qualitätsstandard Servicepersonal .....</b>	<b>11</b>
<b>2.8.1</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>11</b>
<b>2.8.2</b>	<b>Schlussrechnung .....</b>	<b>11</b>
<b>2.9</b>	<b>Qualitätsstandard Beseitigung von Schäden an Fahrzeugen.....</b>	<b>11</b>
<b>2.9.1</b>	<b>Tägliche Lieferung .....</b>	<b>11</b>
<b>2.9.2</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>11</b>
<b>2.10</b>	<b>Qualitätsstandard Sauberkeit .....</b>	<b>12</b>
<b>2.10.1</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>12</b>
<b>2.11</b>	<b>Qualitätsstandard Sicherheit.....</b>	<b>12</b>
<b>2.11.1</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht .....</b>	<b>12</b>
<b>2.12</b>	<b>Qualitätsstandard Fahrgastinformation .....</b>	<b>12</b>
<b>2.12.1</b>	<b>Fahrplanperiode.....</b>	<b>12</b>
<b>2.12.2</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>12</b>
<b>2.13</b>	<b>Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement .....</b>	<b>13</b>
<b>2.13.1</b>	<b>Monatlicher Qualitätsbericht.....</b>	<b>13</b>

## 1 Allgemeines

- (1) Die Vertragspartner werden das Berichtswesen kontinuierlich weiter entwickeln. Es werden Dokumentationen weitestgehend über den elektronischen Datenaustausch realisiert. Die Erstellung der Dokumentationen erfolgt über eine marktübliche Software (z. B. MS-Office, OpenOffice) sowie in einer maschinenlesbaren Form im CSV-Format bzw. im ivu.control-Datenformat zum Import in ivu.control gemäß den Vorlagen. Im Einvernehmen mit dem Auftraggeber können diese, im Rahmen der Vorbereitungen zur Inbetriebnahme und während des Betriebes weiter entwickelt werden. 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 des Auftragnehmers zusammengefasst und konkretisiert dargestellt und, sofern möglich, detailliert beschrieben. Zur Feststellung der Einhaltung getroffener Vereinbarungen aus dem Verkehrsvertrag sind die 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 den Aufgabenträgern 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 auf einen Sonnabend fällt, so erstreckt sich der Termin bzw. die Frist bis zum nächsten Werktag.
- (5) Bei den monatlichen Qualitätsberichten und den Jahresschlussrechnungen sind mindestens alle monetär wirksamen Vorkommnisse aufzuführen. Diese können auf dem Gebiet eines anderen Aufgabenträgers verursacht worden sein bzw. sich auswirken.
- (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 täglichen Meldungen sind bis 14 Uhr des jeweiligen Folgetages zu liefern.
- (8) Die monatlichen Qualitätsberichte sind den Auftraggebern (jedem

Aufgabenträger) bis zum 15. des Folgemonats für den abgelaufenen Monat zur Verfügung zu stellen. Die formulierten Anforderungen sind Mindestanforderungen.

- (9) Die Jahresschlussrechnung ist den Auftraggebern (jedem Aufgabenträger) bis zum 31. März des Folgejahres für das Vorjahr zur Verfügung zu stellen. Die formulierten Anforderungen sind Mindestanforderungen.
- (10) Werden Dokumentationen nicht fristgerecht geliefert, so können die Auftraggeber (jeder betroffene Aufgabenträger separat) eine Vertragsstrafe gemäß Modul **MDSB2025plus\_4080\_Minderungen\_Vertragsstrafen** erheben.
- (11) Grundsätzlich ist auf Nachfrage der Auftraggeber zu Schäden und Mängeln und deren (geplanter) Beseitigung in Textform unverzüglich Stellung zu nehmen.
- (12) Die Bereitstellung der in Punkt (1) genannten Unterlagen erfolgt wie folgt:

Dokumentation in MS Office / OpenOffice o.ä.

- Die Bereitstellung erfolgt mithilfe einer Cloud-Datenfreigabe (z.B. MS Sharepoint, OneDrive, OwnCloud, o.ä.). Dabei ist zu berücksichtigen, dass notwendige Endgeräte (TAN-Generator, SIM-Karte + Mobilgerät, o.ä.) für eine 2-Faktorauthentifizierung vom EVU zu stellen sind.

Dokumentation in maschinenlesbaren csv-Format

- Die Bereitstellung erfolgt mithilfe von Secure File Transfer Protocol (sftp) oder ein ähnliches vom AT vorgegebenes Protokoll. Sollte seitens des EVU eine 2-Faktorauthentifizierung notwendig sein, so ist dieses so zu wählen, dass ein Abruf der Daten ohne menschliches Zutun möglich ist.

Das EVU hat sicherzustellen, dass ein Abrufen der Dokumente täglich von 06:00 bis 20:00 Uhr uneingeschränkt möglich ist.

Anfallende Wartungsarbeiten sind außerhalb dieses Zeitraumes durchzuführen und rechtzeitig vorher anzukündigen.

- (13) Alle Daten sind über die komplette Vertragslaufzeit im genannten Speicher gemäß Punkt (12) vorzuhalten.
- (14) Die Inhalte des Berichtswesens sind nachfolgend beschrieben.

## 2 Qualitätsstandards

### 2.1 Allgemeines

Die Anforderungen beziehen sich auf **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards** einschließlich Unteranlagen.

## 2.2 Qualitätsstandard Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit

### 2.2.1 Tägliche Lieferung

- (1) Lieferung der vereinbarten zugbezogenen elektronisch erfassten Pünktlichkeitsdaten des Vortages bzw. der Vortage nach Wochenenden bzw. Feiertagen (24. und 31.12. des Jahres sind wie Feiertage zu behandeln) auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches an die Aufgabenträger. Jeder Aufgabenträger erhält alle Pünktlichkeitsdaten für eine Linie, auch wenn sein Aufgabenbereich nur Teilleistungen der Linie umfasst.
- (2) Das erwartete Format für die Lieferung der Pünktlichkeitsdaten ist in der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlage Nr. 1** definiert.

### 2.2.2 Monatlicher Qualitätsbericht

Mindestanforderungen:

- ⇒ Pünktlichkeitsanalyse (verbale Gesamteinschätzung zur Pünktlichkeitssituation, Schwerpunkte, ggf. Auflistung der Einzelstörungen mit großen Auswirkungen).
- ⇒ Linienbezogene Pünktlichkeitsanalyse entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlage Nr. 2**.
- ⇒ Statistische Auswertung nach Verspätungsursachen (Abstimmung erfolgt vor Betriebsaufnahme).
- ⇒ Zugbezogene Pünktlichkeitsanalyse für Züge mit einer Ankunftspünktlichkeit unter 85 % entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage Vorlage Nr. 3**.
- ⇒ Verbale Erörterung der eingeleiteten Maßnahmen entsprechend **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards, Kapitel 3.1 Absatz 10**.
- ⇒ Nachweis der aufgrund Anschlussgewährung pünktlich zu bewertenden Züge entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage Vorlage Nr. 4**.
- ⇒ Nachweis der im City-Tunnel Leipzig entstandenen Verspätungen entsprechend **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage Vorlage Nr. 5**.
- ⇒ Ausweisung verfrühter Abfahrten entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage Vorlage Nr. 6**.
- ⇒ Die Übergabe vollständiger Pünktlichkeitsdaten ist sicherzustellen.

### **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 **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 4.2 Abs. 1.**
- (2) Unverzögliche Meldung zu SEV gemäß Vorgaben zu **MDSB2025plus\_3010\_Betrieb Kapitel 2.1 Abs. (611 Nr. 11.2.**

### **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 (24. und 31.12. des Jahres sind wie Feiertage zu behandeln) auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 7**. Jeder Aufgabenträger erhält alle Ausfalldaten einer Linie, auch wenn sein Aufgabenbereich nur Teilleistungen der Linie umfasst. Bei den betroffenen Leistungsangaben (Zugkm) werden nur die auf den jeweiligen Aufgabenträger entfallenden Leistungen ausgewiesen.

### **2.3.3 Monatlicher Qualitätsbericht**

Jeder Aufgabenträger erhält alle aufgeführten Daten feiner Linie, auch wenn sein Aufgabenbereich nur Teilleistungen der Linie umfasst. Bei den Leistungsangaben (Zugkm) werden nur die auf den jeweiligen Aufgabenträger entfallenden Leistungen ausgewiesen:

- (1) Monatliche zuggenaue Lieferung der Daten zu operativen und planmäßigen Zugausfällen und Busersatzverkehr entsprechend den **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlagen 7 und 8.**
- (2) Ausweisung der Züge mit Verspätungen größer als das Taktintervall entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 9.**
- (3) Statistiken zu allen oben aufgeführten Ausfallkategorien entsprechend **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlagen 10 a und b.**
- (4) Ausweisung von sonstigen aufgetretenen Abweichungen von den Anforderungen an den SEV/BNV entsprechend **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 5.**

## **2.4 Qualitätsstandard Notfall- und Störungsmanagement**

### **2.4.1 Lieferung zu Vertragsbeginn**

Vorlage der konzeptionellen Planungen zum Störungsmanagementkonzept – spätestens 4 Monate vor Betriebsaufnahme entsprechend den Anforderungen in **MDSB2025plus\_3010\_Betrieb Kapitel 1.1 Abs. (2)**.

### **2.4.2 Unverzügliche Meldung**

Unverzügliche Meldung über größere Störungen sind gemäß **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 4.2 Abs. (1)** durchzuführen.

## **2.5 Qualitätsstandard Fahrzeugeinsatz / Zugbildung**

### **2.5.1 Unverzügliche Lieferung**

- (1) Unverzügliche Anzeige von Nachfragesteigerungen bzw. Kapazitätsengpässen bei einzelnen Fahrten entsprechend **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 5.1 Abs. (8)**.
- (2) Unverzügliche Anzeige von kundenrelevanten Qualitätseinschränkungen in der Fahrzeugverfügbarkeit und Zugbildung entsprechend **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 5.2 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 (24. und 31.12. des Jahres sind wie Feiertage zu behandeln) auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 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 **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 11**.
- ⇒ Statistische Auswertung zur Zugbildung für jede Linie entsprechend **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 12**.



## 2.5.4 Fahrplanperiode

- (1) Zugbezogene Auflistung des/r vereinbarten Fahrzeugeinsatzes/Zugbildung für jeden Wochentag entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 13** - 6 Wochen vor Beginn der Fahrplanperiode.
- (2) Lieferung der Umlaufpläne – 6 Wochen vor Beginn der Fahrplanperiode.
- (3) Der Auftragnehmer übergibt entsprechend **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards**, Kapitel 5.1 Absatz (11) bis 31.03. des laufenden Jahres einen Veranstaltungskalender sowie Vorschläge für Sonderverkehre für das folgende Fahrplanjahr.

## 2.6 Qualitätsstandard Vertrieb

### 2.6.1 Lieferung zu Vertragsbeginn

Folgende Unterlagen sind 6 Wochen vor Betriebsbeginn zu liefern:

- ⇒ Angaben zu den personenbedienten Vertriebsstellen entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 14**,
- ⇒ konkreter Standort der stationären Automaten entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 15**,
- ⇒ konkreter Standort der stationären Entwerter entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 16**.

### 2.6.2 Unverzügliche Lieferung

Abweichungen von den Anforderungen an den Vertrieb, die zu merklichen Qualitätseinschränkungen für die Fahrgäste führen, sind den Auftraggebern unverzüglich anzuzeigen. Dies umfasst nur schwere Störungen (Sprengung, Zerstörung) an stationären Fahrausweisautomaten und Entwertern. Mit der Anzeige ist grundsätzlich die geplante Störungsbeseitigung anzugeben und nach erfolgter Behebung der Vollzug zu melden. Diese Festlegungen haben keine Auswirkungen auf den Umfang der Meldung im monatlichen Qualitätsbericht.

### 2.6.3 Lieferung während der Vertragslaufzeit

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

## **2.6.4 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Abweichungen von den Vereinbarungen zu den personalbedienten Vertriebsstellen entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlage 17.**
- (2) Störungen an stationären Automaten entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlage 18.**
- (3) Störungen an Entwerter entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlage 19.**
- (4) Formlose Mitteilung sonstiger Abweichungen von den Vertriebsvereinbarungen.

## **2.7 Qualitätsstandard Ausstattung der Stationen**

### **2.7.1 Lieferung zu Vertragsbeginn**

Der Auftragnehmer übergibt den Auftraggebern 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**

- (1) Abweichungen von den vereinbarten Ausstattungsmerkmalen, wesentliche Störungen und Beschädigungen sowie die zu ihrer Beseitigung eingeleiteten Maßnahmen einschließlich der benötigten Fristen entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 20.**
- (2) Gegenüber den Infrastrukturunternehmen für Personenbahnhöfe geltend gemachte und durchgesetzte Minderungen.
- (3) Aktivitäten zur Herbeiführung der Erfüllung der Leistungspflicht der DB Station & Service AG entsprechend **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 7.1 Absatz (3) bis (5).**

## 2.8 Qualitätsstandard Servicepersonal

### 2.8.1 Monatlicher Qualitätsbericht

- (1) Zugbezogener Nachweis der Abweichungen von der Besetzung der Züge mit Kundenbetreuern entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 21**.
- (2) Statistische Zusammenfassung der Leistungsdaten zur Besetzung der Züge mit Kundenbetreuern entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentations- vorlage 22**.
- (3) Bleibt frei
- (4) Bleibt frei
- (5) Zugbezogener Nachweis der Besetzung der Züge mit Sicherheitspersonal entsprechend **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 21a**.
- (6) Statistische Zusammenfassung der Leistungsdaten zur Besetzung der Züge mit Sicherheitspersonalen entsprechend **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 22a**.

### 2.8.2 Schlussrechnung

Nachweis der Schulung der Kundenbetreuer und des Sicherheitspersonals.

## 2.9 Qualitätsstandard Beseitigung von Schäden an Fahrzeugen

### 2.9.1 Tägliche Lieferung

Tägliche Meldung über den Status/Zustand Modul **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards**, Kap. 5.2 der lt. Vertrag eingesetzten Fahrzeuge des Vortages bzw. der Vortage nach Wochenenden und Feiertagen auf dem Wege des elektronischen Datenaustausches entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage**, Vorlage 35

### 2.9.2 Monatlicher Qualitätsbericht

- (1) Fahrzeugbezogene Auflistung aller aufgetretenen Abweichungen von den vereinbarten Ausstattungsmerkmalen der Fahrzeuge entsprechend **MDSB2025plus\_4090\_Fahrzeugcheckliste**.
- (2) Aufstellung aller aufgetretenen leichten und gravierenden fahrgastrelevanten sowie Graffiti-schäden der Fahrzeuge und Fahrzeugeinrichtungen entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlage 25**.
- (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 **MDSB2025plus\_4072\_Unteranlage\_Schäden-an-Fahrzeugen**.

- (4) Dokumentation der Abweichungen zu den festgelegten Fristen gemäß **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 11.1 Absätze (3) bis (5)**.

## **2.10 Qualitätsstandard Sauberkeit**

### **2.10.1 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Dokumentation der Außenreinigung entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlage 26**.
- (2) Dokumentation der Innenreinigung entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage, Vorlage 27**.
- (3) Dokumentation sonstiger Abweichungen von den gestellten Anforderungen gemäß **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 12.1**.

## **2.11 Qualitätsstandard Sicherheit**

### **2.11.1 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Statistische Auswertung der sicherheitsrelevanten Vorfälle (**MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 11.2**) nach
- Art des Vorfalls
  - strafrechtlicher Verfolgung
  - Schädigungen (Personen und/oder Sachen)
  - Maßnahmen
- (2) Dokumentation der Abweichungen von den Vereinbarungen gemäß **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 11**.

## **2.12 Qualitätsstandard Fahrgastinformation**

### **2.12.1 Fahrplanperiode**

Lieferung der Fahrplandaten mindestens 30 Werktage vor Inkrafttreten des neuen Fahrplans bzw. mindestens 18 Werktage bei zwischenzeitlichen Änderungen gemäß **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel 12.1 Absatz (9)**.

### **2.12.2 Monatlicher Qualitätsbericht**

Abweichung von den gestellten Anforderungen entsprechend der **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 28**.

## **2.13 Qualitätsstandard Kundenservice / Beschwerdemanagement**

### **2.13.1 Monatlicher Qualitätsbericht**

- (1) Auflistung der Einzelbeschwerden entsprechend **MDSB2025plus\_4071\_Dokumentationsvorlage 28a.**
- (2) Dokumentation sonstiger Abweichungen von den Vereinbarungen gemäß **MDSB2025plus\_4070\_Qualitätsstandards Kapitel ~~15-113~~BI0094.**