

Qualitätskontrollen im Zug

Was beabsichtigt der Arbeitgeber?

(Zweck des Prozesses)

Der Arbeitgeber will mit Qualitätskontrollen eine Verbesserung und Sicherung der Produkte und Dienstleistungen erreichen.

Die Zugfahrt soll die Kundenzufriedenheit erhöhen und die vertraglichen Verpflichtungen gegenüber den Bestellern voll erfüllen.

Die Qualitätskontrolle ist eine Stichprobenüberprüfung der Leistungsqualität der Zugfahrt aus Sicht eines Kunden.

Obwohl die GDL darauf verweist, dass Kunden nur oberflächlich die Arbeit KIN B beurteilen können, blockieren wir dieses Projekt nicht, da Qualitätssteigerungen zur Kundenzufriedenheit führen und das dem Unternehmen Kunden erhält und Neukunden bringt. Die GDL setzt sich jedoch für eine faire Kontrolle ein!

Was heißt Stichprobenprüfung?

Eine Stichprobenprüfung umfasst:

- persönliches Erscheinungsbild und Auftreten des Kundenbetreuers
- Information, Beratung und Service im und am Zug
- Fachkenntnisse des KIN gemäß Stellen- bzw. Funktionsbeschreibung/ aktuelle Themen des FIT
- Fahrgeldsicherung und Unterlagen
- Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit
- Bewertung der Funktionalität des Zuges (Beleuchtung, Heizung/Klima, WC, Türen) und Mängelbeseitigung
- Sitzplatzangebot im Zug (Auslastung in %)
- betriebliche Belange (z.B. Einhaltung Fahrplan, Ausfüllen Wagenliste/Bremszettel)
- Einhaltung von Weisungen (betriebliche-, Service- und Fahrzeugweisungen)

Wann erfolgen Qualitätssicherungsfahrten?

Die Stichprobenprüfung erfolgt nur durch die Mitfahrt im Zug, die Minstdauer beträgt 15-30 Minuten. Bei der Auswahl der Mitfahrten ist die Besetzung des Zuges mit Reisenden bzw. die Verkehrszeit (Berufsverkehr) zu beachten. Der Kontrollumfang richtet sich nach der zur Verfügung stehenden Zeit, der betrieblichen Situation und der Fachkenntnis des Prüfers. Die Qualitätskontrolle bezieht sich auf mindestens einen Kontrollgang durch den Zug. Jeder KIN wird innerhalb eines Kalenderjahres zweimal durch einen KIN/TL bzw. RTL kontrolliert. Wiederholungsfahrten werden nicht angerechnet, sind aber auch entsprechend zu dokumentieren. Können einzelne Bewertungskriterien nicht beurteilt werden sind diese im Kontrollbogen als „ohne Bewertung“ zu kennzeichnen.

Gravierende Qualitätsmängel/Verstoß:

Verstöße gegen Koril. Das sind beispielsweise:

- Alkohol und Drogen im Dienst
- KIN wirkt unsauber (UBK dreckig, Haare fettig und ungekämmt, Körpergeruch, unrasiert)

Verstöße gegen Weisungen und Bestimmungen:

- Unternehmensschädigende Äußerungen in Öffentlichkeit
- fehlende Präsenz in und am Zug
- Keine oder ungenügende Fahrgastinfo
- ständiger Aufenthalt in der 1.Klasse
- Duldung von Mitfahrten von MA ohne Berechtigung 1.Klasse
- Mängel beim Abfertungsverfahren (TBO, SAT)

- unbegründete Abweichungen vom Dienstplan
- Verstoß gegen die Kassenvorschrift

Qualitätskontrolle ist mit dem KIN auszuwerten!

Die Ergebnisse der Kontrollfahrt werden im Auswertungsgespräch mit dem KIN besprochen. Dabei sind positive Merkmale besonders hervorzuheben und entsprechend auf dem Formblatt zu dokumentieren. Festgestellte Abweichungen und deren Ursachen, sowie Zielvereinbarungen mit dem KIN zur Verbesserung der Qualität und Anmerkungen des KIN werden ebenso auf dem Formblatt vermerkt. Dabei soll das Formblatt möglichst vom KIN mit unterschrieben werden. Erfolgt das Auswertungsgespräch im Zug/am Zug, ist darauf zu achten, dass die unter Ausschluss der Öffentlichkeit stattfindet. Der KIN erhält auf Wunsch eine Kopie des Qualitätssicherungs- bzw. Qualitätskontrollbogens.

Der Umgang mit Problemen und Differenzen

Nicht selten fühlen sich KIN nach der Kontrollfahrt ungerecht behandelt. Neben dem BR steht Dir für diesen Fall auch Dein Ansprechpartner ZUB/KIN der GDL zur Verfügung. Meist lassen sich Ungereimtheiten in einem persönlichen Gespräch mit dem TL bzw. RTL klären.

Übrigens: Zu Personalgesprächen ist es rechtens, eine Person des Vertrauens (BR- Mitglied) hinzuzuziehen.(§§82 ff BetrVG)

Die GDL rät: Vor der Beschwerde an den Arbeitgeber steht Beratung!