



Beschluss

des Bayerischen Landtags

Der Landtag hat in seiner heutigen öffentlichen Sitzung beraten und beschlossen:

Antrag der Abgeordneten **Hubert Aiwanger, Florian Streibl, Prof. Dr. Michael Piazzolo, Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer, Dr. Hans Jürgen Fahn, Thorsten Glauber, Eva Gottstein, Joachim Harnisch, Johann Häusler, Dr. Leopold Herz, Nikolaus Kraus, Peter Meyer, Bernhard Pohl, Gabi Schmidt, Dr. Karl Vetter, Jutta Widmann, Benno Zierer** und **Fraktion (FREIE WÄHLER)**

Drs. 17/22690, 17/23182

Bericht zur Servicequalität im MVV und Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung

Die Staatsregierung wird aufgefordert, dem Landtag zu berichten,

- wie zufrieden die Kunden des MVV mit dem allgemeinen Serviceangebot sind,
- welche Leistungen allgemein dazu seitens des MVV bzw. der zusammengeschlossenen Unternehmen gezählt werden,

- welche Schwachpunkte, Mängel oder Lücken regelmäßig besondere Kritik hervorrufen und
- welche konkreten Maßnahmen sowohl im Einzelfall vorgenommen wurden und werden sowie in einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess einfließen.

Ein besonderes Gewicht soll dabei auf die Betrachtung der Störfallhäufigkeit und das damit verbundene Störfallmanagement gelegt werden. Hierbei sollen anhand einer Auflistung aller konkreten Vorfälle im Bereich der Zuständigkeit des Freistaates Bayern zu Störungen des Betriebsablaufs und der daraufhin getroffenen Maßnahmen im Einzelfall insbesondere Veränderungen, Trends und Entwicklungen aus der vergangenen Legislaturperiode aufgezeigt werden.

Ein weiterer zu berichtender Aspekt soll die Koordination und ggf. übergreifende Zusammenarbeit bzw. das Aufzeigen von Doppelstrukturen bzw. Zuständigkeitslücken im Servicemanagement für die Kunden und Mitarbeiter der im MVV gemeinsam agierenden Unternehmen sein.

Die Präsidentin

I.V.

Reinhold Bocklet

I. Vizepräsident