

## Case - Movia, Performance Indicator & kvalitetstyring

Movia fastlægger køreplaner og takster og sætter standarder for sikkerhed, kvalitet og busdesign. Gennem de seneste år har Movia udviklet en kvalitetsstyringsmodel, der giver markante forbedringer i kvaliteten.

I udbudsrunder byder interesserede operatører på busdriften. Efter forhandling får en operatør kontrakten på kørsel af et antal buslinier i overensstemmelse med udbud og kontrakt. Movia har indbygget kvalitetsincitamenter i disse kontrakter, så der gives bonus, hvis kvalitetsmålene indfris, og modregnes, hvis det acceptable kvalitetsniveau ikke nås.

Til at administrere kvalitetsstyringen i dagligdagen anvender Movia Performance Indicator®, der fra dag til dag henter, bearbejder og rapporterer data vedrørende busdriften.

Et samlet kvalitetsindeks fremkaldes ved tryk på en knap, hvorefter såvel Movia som busoperatørerne umiddelbart og hver dag kan følge op på utilfredsstillende resultater.

Systemet anvendes af busoperatørerne i deres daglige kvalitetsarbejde. Det er her, de vigtige forbedringer skabes.