

Anlage 3 Qualitätsstandards

Gliederung

Teilabschnitt 1 Personal mit Kundenkontakt

- Personal mit Kundenkontakt

Teilabschnitt 2 Fahrzeuge

- Fahrplansicherheit
- Ein- und Ausstieg, Raumangebot
- Fahrgastsicherheit
- Fahrgastinformation
- Fahrkartenverkauf
- Reisekomfort
- Emissionen

▪ Erscheinungsbild des Fahrzeuges

- Kleinfahrzeuge
- Anrufsammeltaxen AST

Teilabschnitt 3 Verkehrsdurchführung

- Zuverlässigkeit der Leistungserbringung und Verkehrsdurchführung
- Planfall
- Störfall, Umleitung

Teilabschnitt 4 Haltestellen und Busanlagen

- Haltestellen und Busanlagen
- Ausrüstung wichtiger Haltestellen (zusätzlich zur Mindestausrüstung)
- Zuständigkeiten der Baulastträger

Teilabschnitt 5 Kommunikation

- Kommunikation
- Information
- Beschwerdemanagement

Teilabschnitt 6 Service, Vertrieb

- Service
- Vertrieb

Hinweise

Für die Fahrzeuge gelten die Vorgaben in der Kategorie "RB" für die planmäßig durchgeführten Fahrten, für Verstärkerfahrten gelten die Vorgaben in der Kategorie SR. Ersatzfahrzeuge, welche in begründeten Ausnahmefällen (z.B. Werkstattaufenthalt des Regelfahrzeugs) zum Einsatz kommen, dürfen ebenfalls der Kategorie SR entsprechen.

Kat SB = I, Kategorie SchnellBus-Linie

Kat RB = II, Kategorie RegioBus-Linie, StadtBus-Linie, NachtBus-Linie

Kat SR = III, Kategorie sonstige Regionallinie, Linie mit unregelmäßiger Bedienung und spezielle Einsatzfahrten, TaxiBus, AST

Kat EV = IV, Ergänzungsverkehre und Einsatzfahrten

Verbindlichkeit

1 = Vorgabe muss zwingend eingehalten werden

2 = Vorgabe kann eingehalten werden, Nichteinhaltung wird nicht sanktioniert
KA = keine Angabe

100% = alle eingesetzten Fahrzeuge dieser Kategorie müssen diese Vorgabe zwingend einhalten

50% = die Hälfte der eingesetzten Fahrzeuge müssen diese Vorgabe zwingend einhalten

AN = Auftragnehmer

Anlage 3 Qualitätsstandards

Teilschnitt 1 Personal mit Kundenkontakt

Personal mit Kundenkontakt		Personal mit Kundenkontakt			
Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
1	Die Fahrgäste können sicher sein, dass das Fahrpersonal und die Fahr- und Dienstplanung den aktuellen Vorschriften und Richtlinien entspricht und sie sicher reisen.	In Deutschland geltende Gesetze / Vorschriften werden eingehalten. Bei Ausländern legen Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis vor. Der Nachweis erfolgt über die Anlage 2 zum Angebot.	1	1	
2	Die Fahrgäste können sich mit Fragen zum Fahrplan, zum Liniennetz und zu relevanten Anschlussbeziehungen an das Fahrpersonal wenden und bekommen freundliche und kompetente Antworten.	Das Fahrpersonal soll über ausreichende Kenntnisse über den Fahrplan, das Liniennetz und die relevanten Anschlussbeziehungen verfügen und hierzu den Kunden bei Bedarf Auskunft geben. Voraussetzung für die Verständigung sind entsprechend gute Deutschkenntnisse. Fahr- und Aufsichtspersonal ist tarifischer und kennt das ÖPNV-Angebot im Verkehrsgebiet so gut, dass Auskünfte über den weiteren Reiseverlauf gegeben werden können. Eine entsprechende Aus- und Fortbildung des Personals stellt diesen hohen Standard sicher.	1	1	Kundenbefragung
3	Die Fahrerinnen und Fahrer haben sich grundsätzlich gegenüber den Kunden und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend, serviceorientiert und hilfsbereit zu verhalten.	Mobilitätsbehinderten Fahrgästen kommt eine erhöhte Aufmerksamkeit zu. Ihnen wird besondere Hilfestellung und Rücksichtnahme zuteil.	1	1	Kundenbefragung
4	Das Betriebs- und Betreuungspersonal ist durch Dienstkleidung und Accessoires gekennzeichnet.	Das Tragen von Dienstkleidung unterstreicht die Verlässlichkeit und Seriosität des ÖPNV-Systems.	1	2	Profitester
5	Sicheres Beherrschen der deutschen Sprache	siehe www.europaecischer-referenzrahmen.de/sprachniveau.php : Nach Sprachniveau Globalkata mindestens für SB und RB "Selbständige Sprachverwendung (B2) und für SR und EV Elementare Sprachverwendung (A2)	1	1	Profitester
6	Erscheinungs-bild	ordentliches, sauberes äußeres Erscheinungsbild.	1	1	Profitester
7	Anwendung Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen	Das Fahrpersonal kann über die tariflichen Übergangsgebote und über Sonderangebote (z. B. Kombitickets) jederzeit richtig Auskunft geben.	1	1	Profitester
8	Tarifieratung	Die Fahrgäste können hinsichtlich des für sie passenden Tarifangebotes beraten werden.	1	1	Profitester
9	Busrampe	Das Fahrpersonal ermöglicht die Nutzung der Busrampe für die Fahrgäste.	1	1	Profitester
10	Sicherheitspersonal	Die Fahrgäste fühlen sich jederzeit sicher im Fahrzeug.	1	1	Profitester
11	Schulung	Die Fahrgäste können sicher sein, dass das Fahrpersonal optimal ausgebildet ist.			
		Es finden regelmäßige Schulungen des Fahr- und Servicepersonals zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen (Mobilitätsberatung), zum korrekten Anfahren von (barrierefreien) Haltestellen etc., zum energiesparenden Fahren, zur Einleitung von Erste-Hilfe-Maßnahmen, zum freundlichen Umgang mit Fahrgästen und Kunden statt. Zudem werden regelmäßig Deeskalationstrainings durchgeführt.	1	1	Profitester

Anlage 3 Qualitätsstandards

Teilabschnitt 2 Fahrzeuge

Auf die Hinweise auf der 1. Seite der Qualitätsstandards mit näheren Erläuterungen zur Verbindlichkeit und zu den Abkürzungen wird ausdrücklich hingewiesen.

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
	Fahrzeuge					
	Fahrplansicherheit					
1	Kommunikationssystem	Der Fahrer muss während einer Linienfahrt einen Ansprechpartner erreichen können, mit dem Fragen z.B. zum Betriebsablauf (z.B.: Anschlussversicherung Bus-Bus und Bus-Bahn) oder zum Tarif zügig geklärt werden können.	Das VU betreibt ein Kommunikationssystem zwischen Fahrzeugen und Leitstellen. Ein unternehmensübergreifender Informationsaustausch wird auf geeignete Weise sichergestellt.	1	1	Fahrzeugdatenblatt und Kundenbefragung
2	Übermittlung von Echtzeit-Daten	Es wird eine technische Lösung angeboten, die es den Fahrgästen ermöglicht, die voraussichtliche Ankunft bzw. Abfahrt eines Fahrzeuges in Echtzeit abzurufen.	Das VU unterstützt ein System, das Echtzeitdaten übermittelt. Unterschiedliche technische Lösungen sind denkbar. Eine Möglichkeit ist die Übermittlung der Daten an die EFA.	2	2	Profitester
3	Lichtsignal-Beeinflussung	Fahrzeuge, die in Bereichen mit ÖPNV-Vorrangschaltungen an Lichtsignalanlagen eingesetzt werden, sind mit der entsprechenden Hardware auszustatten	Die technische Umsetzung ist mit der entsprechenden Kommune zu regeln.	1	2	Fahrzeugdatenblatt
4	Motor, Getriebe, Bremsen	Die Fahrzeuge sind so motorisiert, dass sie den vorgegebenen Fahrplan einhalten können. Die gängigen Sicherheitssysteme sind vorhanden.	Ein Kriterium für die Wahl der technischen Ausstattung ist das geographische Relief im Bedienungsgebiet.	1	1	Fahrzeugdatenblatt
5	Türen	Der Fahrgastwechsel muss zügig vollzogen werden können.	1 Einstiegstür (Doppeltür), Türbreite ausreichend für Einstieg mit Rollstuhl, maximaler Abstand zwischen beiden Türen (Vorderkante Vordertür bis Hinterkante Hintertür) 7m	1	2	Fahrzeugdatenblatt

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat RB	Kat SR	Qualitäts-controlling
6	Fahrzeug-gestaltung innen	Auch im Doppeldecker ist ein zügiger Fahrgastwechsel möglich.	Doppeldecker-Busse im Linienverkehr haben zwei Treppen (ein Aufstieg und ein Abstieg)	1	1	Fahrzeugdaten-blatt
7	Fahrzeug-gestaltung innen	Mindestanzahl Sitzplätze: 15	Sitzplätze im Niederflerteil: mindestens 4	1	1	Fahrzeugdaten-blatt

Ein- und Ausstieg, Raumangebot						
1	Niederflur-fahrzeuge	Der Fahrgast kann mit der nebenstehenden Wahrscheinlichkeit ein Niederflur-Fahrzeug erwarten.	Mindestlänge 7,2 m, Höchstlänge 10,5 m	100%	2	Fahrzeugdaten-blatt
2	Fahrzeug-gebundene Einstiegshilfe	Fahrgäste in Rollstühlen können, bei entsprechend passend gestalteter Haltestelle, in das Fahrzeug ohne fremde Hilfe einsteigen.	Das Fahrzeug ist mit einer manuell oder mit Fremdkraft zu betätigenden Rampe ausgestattet.	100%	2	Fahrzeugdaten-blatt und Kundenbefragung
3	Kneeling	Der Einstieg in das Fahrzeug kann mobilitätseingeschränkten Personen bei Bedarf erleichtert werden.	Das Fahrzeug ist mit einer Kneeling-Funktion ausgestattet (max. Fußbodenhöhe 33cm, mit Kneeling max. 25cm)	100%	2	Fahrzeugdaten-blatt und Kundenbefragung
4	Mehrzweck-bereich	Die Fahrgäste können sicher sein, einen Mehrzweckbereich im Bus nutzen zu können.	Ein gesicherter Abstellplatz für Rollstühle/Kinderwagen von mind. 900x1300 mm (gemäß DIN 75077)	1	2	Fahrzeugdaten-blatt und Profitester
5	Anhänger-kupplung	Das Fahrzeug kann einen Fahrradanhänger mitführen.	Auf verschiedenen RegioBus-Linien wird in der Fahrradsaison im sog. FietsenBus-Konzept die kostenlose Fahrradmitnahme auf einem Anhänger angeboten.	2	2	Fahrzeugdaten-blatt
6	FietsenBus-Anhänger	Das Fahrzeug führt in der Saison auf bestimmten Linien einen FietsenBus-Anhänger (Modell "Schoon") mit sich.		2	2	Qualitätsbericht
Fahrgastsicherheit						
1	Gesetzliche Vorgaben	Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass gesetzliche, technische und sicherheitstechnische Vorgaben erfüllt werden.	Die Fahrzeuge müssen fahrbereit und betriebsssicher sein. Sie entsprechen den rechtlichen Bestimmungen (StVZO, FZV, BO-Kraft etc.)	1	1	Fahrzeugdaten-blatt
2	Türen	Die Fahrgäste können größtmögliche Sicherheit erwarten: Falls sie eingeklemmt werden, springen die Türen wieder auf.	Reversiereinrichtung an allen Türen	1	1	Fahrzeugdaten-blatt

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat RB	Kat SR	Qualitäts- controlling
3	Türen	Das Fahrzeug kann bei geöffneter Mitteltür nicht losfahren.	Bei geöffneter Mitteltür wird automatisch die Haltestellenbremse zwangsgeschaltet.	1	1	Fahrzeugdaten- blatt
4	entfällt					
5	Anfahrspiegel	Größtmögliche technische Unterstützung für den Fahrer und Sicherheit für die Fahrgäste bei der Anfahrt der Haltestelle	(§56 StVZO)	1	1	Fahrzeugdaten- blatt
6	Festhalte- möglichkeiten	Die Fahrgäste müssen sich jederzeit und unabhängig von ihrer Körpergröße schnell einen sicheren Halt verschaffen können.	Halteschlaufen in den Bereichen, in denen die Halte-Querstangen von kleinen Menschen nicht erreicht werden können und keine senkrechten Haltestangen in unmittelbarer Nähe vorhanden sind (z.B. hinter der Vorderachse, im Mehrzweckbereich, im Türbereich)	1	1	Profitester
7	Haltewunsch-tasten	Alle Fahrgäste müssen schnell, bequem und unabhängig von ihrer Körpergröße eine Haltewunschstaste erreichen können.	Auch kleine Menschen können die Haltewunschstasten ohne fremde Hilfe erreichen.	1	2	Profitester
8	Einstieghöhe Niederflur	Die Fahrgäste können von entsprechend ausgerüsteten Haltestellen aus komfortabel einsteigen.	2 Einstiege mit max. 320 mm plus 20 mm Toleranz	1	2	Fahrzeugdaten- blatt
9	Fahrzeugboden- verlauf	Bequeme Erreichbarkeit der Fahrzeugsitze auch für mobilitätseingeschränkte Personen	Im Bereich zwischen 1. und 2. Tür ist der Fahrzeugbodenverlauf ohne Querstufen gestaltet.	1	2	Fahrzeugdaten- blatt
10	Niederflur: Klappsitze im Mehrzweck-bereich	Die Fahrgäste können sich auch im Mehrzweckbereich setzen, um z.B. ihren Kinderwagen oder ihr Fahrrad besser festhalten zu können.	Das Fahrzeug hat im Mehrzweckbereich mindestens einen Klappsitz	1	2	Fahrzeugdaten- blatt
11	Innenraum Gestaltung	Auch sehbehinderte Fahrgäste können Stufen im Inneren des Fahrzeuges gut und sicher erkennen.	Podeste im Inneren sind mit besonderen Markierungen kenntlich gemacht	1	1	Fahrzeugdaten- blatt
Fahrgastinformation						
1	Fahrzielanzeige (außen)	Die Fahrgäste können sofort Ziel und Linienverlauf auf dem Fahrzeug erkennen. Jede erforderliche Linien und jedes erforderliche Ziel kann dargestellt werden.	Die Fahrzeuge sind mit einer elektronischen Zielmatrix ausgestattet. Steckschild nur kurzfristig, z.B. bei Störungen.	1	1	Fahrzeugdaten- blatt
2	Linien- beschilderung außen	Schnelle Erfassbarkeit von Fahrziel und Fahrtweg für den Kunden	Liniennummer: Bug, rechts, Heck Fahrziel: Bug, rechts Streckenverlauf: rechts (Die Anzeigen am Bug und rechts müssen einzellig in großer Schrift und zweizeilig in kleiner Schrift anzeigen können.)	1	2	Fahrzeugdaten- blatt und Profitester
3	Haltestellen- anzeige im Innenraum	Die Fahrgäste sollen sich während ihrer Fahrt über den Fahrtverlauf und insbesondere über ihre Ausstiegshaltestelle informieren können.	Das Fahrzeug verfügt über eine digitale Haltestellen-Anzeige im Innenraum, die die kommende wie auch einige nachfolgende Haltestellen anzeigt.	1	2	Fahrzeugdaten- blatt und Profitester

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat RB	Kat SR	Qualitäts- controlling
4	Haltestellen-ansage im Innenraum	Jede Haltestelle wird verlässlich, richtig und rechtzeitig angesagt. Damit können sich vor allem auch sehbehinderte Fahrgäste über den Fahrtverlauf informieren.	Im Fahrzeug wird die nächste Haltestelle deutlich und verständlich über den Bordlautsprecher oder über eine digitale Haltestellenansage bekannt gegeben.	1	2	Profitester
5	Linienverlauf	Die Fahrgäste können sich über den Linienverlauf ihrer Linie informieren.	Geeignete optische Anzeige des Linienverlaufes im Fahrzeug.	2	2	Profitester
Fahrkartenverkauf						
1	elektronische Fahrschein-drucker	Die Fahrgäste können im Bus alle Fahrkarten erwerben, die im Barverkauf im Tarifraum Münsterland angeboten werden (Münsterlandtarif, Übergangstarife zu den benachbarten Verkehrs- und Verbundräumen, NRW-Tarif, ggf. zukünftig Gemeinschaftstarif in Westfalen-Lippe)	Der Auftragnehmer rüstet die Fahrzeuge mit einem elektronischen Fahrscheindrucker für den Fahrscheinverkauf gemäß den Vereinbarungen in der Tarifgemeinschaft Münsterland aus.	1	1	Fahrzeugdaten- blatt und Profitester
2	Prüfung von e- Tickets und eTarif	Im Fahrzeug kann die Gültigkeit von e-Tickets und die Fahrtberechtigung im eTarif geprüft werden.	Eine Prüfung ist per fest installiertem Prüfgerät möglich. Maßgeblich sind die Anforderungen in der WT Ticketrichtlinie.	2	2	Profitester
Reisekomfort						
1	Klimaanlage	Die Fahrgäste finden die Temperatur und die Luft im Fahrzeug angenehm.	Die Fahrzeuge sind mit einer Klimaanlage ausgestattet, die bei Bedarf Temperatur und Feuchte im Fahrzeug regelt.	2	2	Profitester
2	Lüftung, Heizung	Die Fahrgäste finden die Temperatur und die Luft im Fahrzeug angenehm.	Falls das Fahrzeug nicht mit einer Klimaanlage ausgerüstet ist, ist es dem Fahrer möglich, das Fahrzeug über die Lüftung und die Heizung so zu temperieren, dass es den Fahrgästen angenehm ist.	1	1	Kundenbefragung
3	Bestuhlung	Fahrgäste können mit einer Mindestanzahl an Sitzplatzmöglichkeiten rechnen.	12-m-Bus mind. 36 Sitze, 15-m-Bus und Gelenkbus mind. 54 Sitze, Doppeldecker mind. 80 Sitzplätze.	1	2	Fahrzeugdaten- blatt
4	Fenster-Gestaltung	Die Fahrgäste haben eine gute, weitgehend ungehinderte Sicht nach draußen.	Werbung auf dem Wagenkasten darf nur zu einem kleinen Teil die Fensterfläche mit einbeziehen. Falls Werbung auf den Fensterflächen vorgesehen ist, ist der Umfang der Beeinträchtigung vorab mit dem Auftraggeber abzustimmen.	1	1	Profitester
5	Bestuhlung	Bequemer Sitzabstand, der gleichzeitig eine möglichst große Anzahl an Sitzplätzen im Fahrzeug zulässt.	Liniengerecht. Mit ausreichend Festhaltenmöglichkeiten. Regelsitzabstand 720mm; soweit wegen technischer konstruktiver Randbedingungen bei einzelnen Sitzen die Realisierung nicht möglich ist, kann das Maß unterschritten werden. Sitzfläche und Rückenlehne gepolstert.	1	1	Kundenbefragung

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat RB	Kat SR	Qualitäts-controlling
6	Bestuhlung Schnell- und RegioBus	Die Fahrgäste können entsprechend der längeren Reiseweite im Regionalverkehr bequem sitzen.	Polsterung besser als im Stadtverkehr üblich. (Überland-Bestuhlung)	1	2	Fahrzeugdatenblatt
7	Innenausstattung SchnellBus		Bestuhlung, Teppichboden, Gardinen etc.			Fahrzeugdatenblatt
8	Zusätzliche Serviceleistungen SchnellBus	kostenloses Angebot an Medien	Kostenloser Lese-Service, Musik- und Radioprogramm mit Kopfhöreranschluss am Platz	2	2	Profifester
Emissionen						
1	Emissionsstandards	Die eingesetzten Fahrzeuge besitzen den Antrieb ELECTRIC	Es werden ausschließlich batterieelektrisch betriebene Fahrzeuge eingesetzt.	1	1	Fahrzeugdatenblatt

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat RB	Kat SR	Qualitäts- controlling
Erscheinungsbild des Fahrzeuges						
1	CD Corporate Design	Die Fahrgäste können die Produktkategorie der Linie schon über die Gestaltung des Fahrzeuges erkennen.	Alle Fahrzeuge einer Linie sind nach einem einheitlichen, festgelegten Gestaltungsmuster gestaltet.	2	2	Profitester
2	Fahrzeug-reinigung	Die Fahrgäste bewerten das Fahrzeug mit „sauber“.	Die Fahrzeuge werden durch kontinuierliche Wartung und Pflege in dem Zustand gehalten, den sich die Fahrgäste wünschen. Regelmäßige Außen- und Innenreinigung wird gewährleistet.	1	1	Kundenbefragung
3	Unfall- und Vandalismus-schäden	Das Vertrauen der Fahrgäste in die Seriosität des Betriebes wird nicht durch Unfall- oder Vandalismusschäden am Fahrzeug vermindert.	Unfall- und Vandalismusschäden am Fahrzeug werden kurzfristig beseitigt.	1	1	Kundenbefragung
Kleinfahrzeuge						
1	Niederflur	Niederflur-Einstiegsbereich und Stellplatz zur Beförderung von Kinderwagen und Rollstühlen.	Auch in kleinen Fahrzeugen ist die Beförderung von in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen möglich.	1	2	Analog Standardfahrzeug
2	Ausstattungs-merkmale	Es gelten die gleichen Standards wie beim Standard-Fahrzeug, soweit die geringere Fahrzeuggröße dem nicht entgegensteht.	Das Qualitätsniveau kleinerer Fahrzeuge orientiert sich weitestgehend an jenem der Standardfahrzeuge.	1	2	Analog Standardfahrzeug
3	Fahrschein-drucker	Es können die gängigen Fahrkarten im Münsterland-Tarif und im NRW-Tarif verkauft werden.	Möglich sind ein mobiles Handverkaufsgesetz oder Blockverkauf.	1	1	Profitester

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat RB	Kat SR	Qualitäts-controlling
TaxiBus und Anrufsammeltaxi AST, ergänzende Vorgaben						
1	Fahrzeug-größe	Die Fahrzeuge entsprechen mindestens der gängigen Bezeichnung "Mittelklasse". Sie haben mindestens 4 Fahrgast Sitzplätze und 4 Türen.	Die Fahrgäste werden mit dem heute üblichen PKW-Komfort befördert und können bequem ein- und aussteigen. Abweichungen hinsichtlich der Fahrzeuggröße sind in Einzelfällen nach Absprache mit dem AG möglich.		1	Profitester
2	Fahrzeug-kennung	Alle eingesetzte Fahrzeuge sind mit einem Schild mit der Aufschrift "TaxiBus" bzw. "AST" als TaxiBus- bzw. AST-Fahrzeuge gekennzeichnet.	Die Fahrgäste können einfach und schnell den TaxiBus bzw. das AST erkennen. Die konkrete Umsetzung (Steckschild, Dachreiter oder ähnliches) erfolgt in Absprache mit dem AG.		1	Profitester
3	Barrierefreiheit	Es ist sicherzustellen, dass mindestens ein Fahrzeug für die Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen (auch mit Rollstuhl oder Rollator) zur Verfügung steht.	Es ist sichergestellt, dass auch mobilitätsbehinderte Personen mit Rollstuhl das AST benutzen können.		1	Profitester
4	Fahrschein-ausgabe	Es können im TaxiBus mindestens EinzelTickets (incl. AnschlussTickets) und TagesTickets, im AST AST-Fahrkarten im Münsterland-Tarif verkauft werden.	Möglich sind ein mobiles Handverkaufsgesetz oder Blockverkauf.		1	Profitester
5	Rauchverbot	Während der AST-Fahrt darf im Fahrzeug nicht geraucht werden.			1	Profitester

Anlage 3 Qualitätsstandards

Teilabschnitt 3 Verkehrsdurchführung

Merkmal		Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
Zuverlässigkeit der Leistungserbringung und Verkehrsdurchführung				
Planfall				
1	Verlässlichkeit auf den Fahrplan	Im Fahrplan veröffentlichte Fahrten werden geleistet.	Das Verkehrsunternehmen trägt Sorge dafür, dass vorgesehene Fahrten trotz des Ausfalls von Personal oder Fahrzeugen planmäßig erbracht werden.	Qualitätsbericht des Auftragnehmers
2	Verfrühte Abfahrten	Die Fahrgäste können sich darauf verlassen, dass an Haltestellen nicht zu früh abgefahren wird.	Keine verfrühten Abfahrten bei Fahrplanfahrten.	Profitester und Kundenbefragung
3	Beförderung von Schülerinnen und Schülern	Schülerinnen und Schüler bis 14 Jahren werden im Rahmen von „Schulbezogenen Fahrten“ immer befördert. Eine „vergessene“ Fahrkarte führt grundsätzlich nicht automatisch zum Ausschluss von der Fahrt.	Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Beförderung von Schülerinnen und Schülern sicherzustellen. Die Fahrkartenprüfung kann gegebenenfalls unabhängig von der Beförderung nach einem besonderen Verfahren erfolgen.	Qualitätsbericht des Auftragnehmers
4	Anschlusssicherung	Die Fahrgäste können sich im Zubringerbus auf die Anschlussaufnahme beim Umstieg im festgelegten Rahmen verlassen.	Das Fahrpersonal informiert den/die abholenden Kollegen über einen Anschlusswunsch und verständigt sich mit diesem ggf. über eine Wartezeit.	Kundenbefragung
5	Betriebsmittel-instandhaltung (Reinigung, Funktions-fähigkeit)	Die Fahrgäste bewerten ihr Fahrzeug hinsichtlich Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit positiv.	Die Fahrzeuge befinden sich auf den Linienfahrten in einem „hinreichend sauberen“ Zustand.	Kundenbefragung
6	Fahrkarten-kontrollen	Die Fahrkarten werden beim Einstieg durch Sichtkontrollen geprüft		Profitester
Störfall, Umlenkung				
1	Information durch das Betriebspersonal	Fahrgäste können im Zweifel aktuelle Informationen beim Betriebspersonal erhalten.	Das Verkehrsunternehmen informiert das Betriebspersonal (Fahrpersonal, Aufsicht) über Störungen und ggf. abhelfende Maßnahmen.	Kundenbefragung

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
2	Information der Fahrgäste	Die Fahrgäste fühlen sich jederzeit gut über den Verlauf der Störung informiert und werden über ihre Fahrtalternativen informiert.	Bei unvorhersehbaren Störungen erfolgt eine umgehende Information der Fahrgäste im Fahrzeug durch das Fahrpersonal. Nach Möglichkeit sollen auch die an den nachfolgenden Haltestellen wartenden Fahrgäste durch Servicemitarbeiter informiert werden. Dabei werden ggf. Hinweise auf Alternativen zur Fortsetzung der Fahrt genannt.	Kundenbefragung
3	Information der Fahrgäste	Die Fahrgäste können sich vor Beginn der Fahrt bzw. bei der Reiseplanung über Änderungen auf ihrer Linie aktuell informieren.	Vorhersehbare Störungen und die damit verbundenen Maßnahmen (Verlegung des Linienweges, Veränderungen bei der Bedienung von Haltestellen) werden auf der Homepage des Unternehmens, in der EFA und ggf. den MitarbeiterInnen der Schläuen Nummer bekannt gegeben und tagesaktuell auf dem laufenden gehalten.	Kundenbefragung
4	Haltestellen auf Umleitungsstrecken	Die Fahrgäste können so zielnah wie möglich ein- bzw. aussteigen	Haltestellen, die im Zuge von Umleitungen passiert werden, werden grundsätzlich bedient.	Kundenbefragung

Anlage 3 Qualitätsstandards

Teilabschnitt 4 Haltestellen und Busanlagen

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitäts- controlling
Haltestellen und Busanlagen				
	In den Zuständigkeitsbereichen der Verkehrsunternehmen fällt die Fahrgastinformation an Haltestellen,			
	in die Verantwortung der Kommunen bzw. Straßenbaustraßenträger fällt die bauliche Gestaltung mit dem Wetterschutzhäuschen.			
Zuständigkeitsbereich der Verkehrsunternehmen				
Mindestausrüstung				
Alle Haltestellen				
1	Informations- Umfang	Die Fahrgäste können sich an ihrer Haltestelle über die abfahrenden Linien und ihren Fahrplan informieren.	Der Fahrplanaushang hat den Vorgaben gemäß "Handbuch Dachmarke Bus und Bahn im Münsterland" (weitere Anlage) zu entsprechen.	Profitester
2	Layout	Die Fahrgäste können am Mast erkennen, in welchem Verkehrsgebiet sie unterwegs sein werden. Gleichzeitig vermittelt die einheitliche Gestaltung Modernität und eine zuverlässige Leistung. Die Haltestellenfahne ist frei von Verschmutzungen und Beklebungen.	Die Masten und Fahnen haben den Vorgaben gemäß "Handbuch Dachmarke Bus und Bahn im Münsterland" (als download auf www.zvmbus.info) zu entsprechen.	Profitester
3	Aktualität	Die Aushänge an den Haltestellen sind vollständig und aktuell.	Veraltete und fehlende Informationsinhalte werden innerhalb von 2 Tagen nach Meldung ersetzt.	Profitester
4	Tarifinformationen	Haltestellen von Schnell- und RegioBus-Linien: Die Fahrgäste können sich vor ihrer Fahrt über den Tarif informieren.	Die Ausstattung der Haltestellenmasten mit Tarifinformationen erfolgt in Absprache mit dem Aufgabenträger.	Profitester
5	Reinigung und Pflege	Die Verkehrsunternehmen sind für die Reinigung der angebrachten Kundeninformationen zuständig. Diese sind bedarfsabhängig zu reinigen.		Profitester
Zuständigkeitsbereich der Straßenbaustraßenträger (keine Relevanz für den Bieter)				
1	Bauliche Gestaltung	Die bauliche Gestaltung obliegt grundsätzlich der jeweiligen Gemeinde. Die Vorgaben aus dem Nahverkehrsplan sind zu beachten.	Die Planung und Bauausführung sollte in Abstimmung mit den nutzenden Verkehrsunternehmen erfolgen.	

Anlage 3 Qualitätsstandards

Teilabschnitt 5 Kommunikation

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitäts-controlling
Kommunikation				
Information				
1	Information über vorhersehbare Störungen.	Die Fahrgäste können sich über die aktuelle Betriebslage informieren und sich gegebenenfalls danach richten.	Vorhersehbare Störungen und die damit verbundenen Maßnahmen (Verlegung des Linienweges, Veränderungen bei der Bedienung von Haltestellen) werden mind. 1 Woche vorher (<i>durch Aushänge an den Haltestellen</i> ,) durch Pressemitteilungen und auf der Homepage des Unternehmens bekannt gegeben und tagesaktuell auf dem laufenden gehalten. Zudem wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter der Schläuen Nummer NRW informiert sind.	Kunden-befragung
2	Information über unvorhersehbare Störungen.	Die Fahrgäste werden über die aktuelle Betriebslage informiert und können sich gegebenenfalls danach richten.	Bei unvorhersehbaren Störungen erfolgt eine umgehende Information der Fahrgäste im Fahrzeug. Auch die Fahrgäste an den nachfolgenden Haltestellen sollten informiert werden. Es werden gegebenenfalls Lösungsvorschläge zur Fortsetzung der Fahrt genannt. Falls es sinnvoll erscheint, werden im Weiteren die Mitarbeiter der Schläuen Nummer NRW informiert.	Kunden-befragung
3	Erreichbarkeit für das Fahrpersonal	RegioBus-Linien: Das Fahrpersonal kann während der Fahrplan-Fahrt Informationen über eine eigene Verspätung an einen Disponenten geben und Informationen über Störungen einholen. Es bekommt gegebenenfalls Lösungsvorschläge. sonstige Linien und Verstärkerfahrten: keine spezifische Vorgabe.	Der Auftragnehmer stellt sicher, dass es während seiner Betriebszeiten für das Fahrpersonal im beschriebenen Sinne erreichbar ist.	Profitester
4	Austausch zwischen den Verkehrsunternehmen	Der Austausch von Informationen zum Zweck eines reibungslosen und möglichst störungsfreien Verlaufes der Linienfahrt mit dem Ziel der Einhaltung der vom Reisenden geplanten Reisekette muss auch verkehrsunternehmenübergreifend möglich sein.		Profitester
5	Erreichbarkeit für Rückfragen der Fahrgäste zur Betriebslage	RegioBus-Linien: Die Fahrgäste können sich während der Betriebszeiten über die Betriebslage informieren. Im Störfall bekommen sie Lösungsvorschläge für die Fortsetzung der Fahrt. sonstige Linien und Verstärkerfahrten: keine spezifische Vorgabe.	Der Auftragnehmer stellt sicher, dass sich seine Kunden während seiner Betriebszeiten auf einen entsprechenden Service verlassen können.	Kunden-befragung

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitäts-controlling
6	Datenlieferung an die Elektronische Fahrplanauskunft EFA	Die Fahrgäste können sich immer aktuell im Internet über die Fahrtmöglichkeiten informieren.	Das Verkehrsunternehmen liefert kostenlos und im erforderlichen Umfang, zum erforderlichen Zeitpunkt und im erforderlichen Datenformat seine Fahrplandaten an die Regionale Koordinierungsstelle Fahrgastinformation (RKS).	
7	Fahrplantabelle im Internet	Die Fahrgäste können sich aus dem Internet die aktuelle Fahrplantabelle ihrer Linie herunterladen.	Das Verkehrsunternehmen lädt selbstständig und direkt die aktuelle Fahrplantabelle als pdf auf der Seite www.bus-und-bahn-im-muensterland.de hoch.	Kunden-befragung
8	Zentrale Fahrplan- und Tarif- Informationsstelle	Die Fahrgäste können sich über die Schlaue Nummer NRW über Fahrpläne und Tickets informieren.	Der Auftragnehmer stellt sicher, dass alle für die Fahrgäste relevanten Informationen zum Betrieb an die Schlaue Nummer NRW weitergeleitet werden.	Kunden-befragung
9	Verteilung von Informations-materialien	Der Auftragnehmer verteilt ÖPNV-Info-Prospekte über seine Fahrzeuge und Dienststellen.		Profitester
10	Herausgabe von Fahrplan-informationen	entfällt		
11	Herausgabe von Fahrplan-informationen	Das Verkehrsunternehmen gibt für Schnell- und RegioBus-Linien jeweils Mini-Fahrpläne heraus.		Auftraggeber
12	Herausgabe von Fahrplan-informationen	Das Verkehrsunternehmen liefert zur Veröffentlichung im Ortsfahrplanheft die Beschreibung des AST mit den aktuellen Fahrpreisen und den aktuellen Fahrplantabellen im druckfähigen Format an den Herausgeber.		Auftraggeber
13	Kennzeichnung Niederflur	Das Verkehrsunternehmen weist in seinen Fahrplänen die Angebote aus, die verlässlich mit Niederflurbussen mit Rampe o.ä. bedient wird.		Auftraggeber
Beschwerdemanagement				
1	Antwort-Fristen	Der Fahrgast erhält zügig Auskunft nach einer Anfrage.	Die Beantwortung von Lob und Kritik wird durch den Auftragnehmer durchgeführt und sichergestellt. Innerhalb von 10 Tagen muss der Kunde mindestens eine Eingangsbestätigung erhalten, in der ein konkreter Termin für die eigentliche Antwort genannt wird.	Profitester und Kunden-befragung
2	Wirkung im Unternehmen	Lob und Kritik werden vom Auftragnehmer zur Verbesserung der Leistung genutzt.	Der Auftragnehmer weist über eine Prozessbeschreibung ein Beschwerdemanagement im Unternehmen nach.	Bericht des Auftrag-nehmers
3	Erfassung und Auswertung	Der Auftraggeber kann bei Bedarf Informationen über die aktuelle Situation hinsichtlich der Kundenreaktionen abfragen. Es kann dann ggf. ein verkehrsunternehmenübergreifender Qualitätsbericht erstellt werden.	Der Auftragnehmer erfasst die von ihm zu bearbeitenden Beschwerden und wertet diese nach einer Schwerpunktthemenliste (siehe weitere Anlage) monatlich aus.	Bericht des Auftrag-nehmers

Anlage 3 Qualitätsstandards

Teilabschnitt 6 Service und Vertrieb

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
Service				
1	Fahrradmitnahme	Fahrrad und Bus können eine Reisekette sehr gut ergänzen. Die Fahrgäste sollen daher im Rahmen der Platzkapazitäten die Möglichkeit haben, ihr Fahrrad im Bus mitzunehmen.	Die Fahrradmitnahme wird gemäß der innerhalb der Tarifgemeinschaft Münsterland abgestimmten Beförderungsbedingungen ermöglicht.	Kundenbefragung
2	Fundsachen	Fahrgäste können im vertretbaren Rahmen damit rechnen, im Fahrzeug vergessene Dinge zurück zu erhalten.	Der Auftragnehmer besitzt ein Verfahren zur Fundsachenbehandlung.	Kundenbefragung
3	Pünktlichkeitsgarantie	Die Fahrgäste können sich - außer bei extremer Witterung - auf die Einhaltung der geplanten Ankunftszeit verlassen.	Es gelten die Bedingungen der „Mobilitätsgarantie für Fahrgäste in NRW“	Kundenbefragung
4	Anschlussgarantie	<i>Keine spezifische Vorgabe.</i>	<i>Keine spezifische Vorgabe.</i>	Kundenbefragung
5	Saubere-Sachen-Garantie		Die Fahrzeuge werden gewissenhaft gereinigt. Sollte die Ursache einer Verschmutzung der Kleidung nachweislich vom Auftragnehmer zu verantworten sein, erstattet er dem Fahrgast die Reinigungskosten.	Kundenbefragung
6	Bestellung von TaxiBus-Fahrten	Der TaxiBus fährt nur nach telefonischer Voranmeldung.	Die Bestellung des TaxiBusses muss bis 30 min vor Fahrtbeginn möglich sein. Alle Personen, die sich für eine bestimmte Fahrt angemeldet haben, müssen auch befördert werden.	Profitester
7	WLAN im Bus	Den Fahrgästen wird ein kostenloser Zugang zu einem WLAN im Bus ermöglicht.	In den Produktklassen SchnellBus, SprinterBus und RegioBus.	Profitester
8	FietsenBus	<i>Keine spezifische Vorgabe.</i>	Nur in der Produktklasse RegioBus.	Kundenbefragung

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitäts-controlling
Vertrieb				
1	Barverkaufsortiment	Die Fahrgäste können im Bus alle Fahrkarten kaufen, die im Tarifraum Münsterland im Bus erhältlich sein sollen.	vgl. Kapitel Fahrzeuge	Profitester
2	Personalbediente Verkaufsstellen	<i>Keine spezifische Vorgabe.</i>		
3	Abo-Vertrieb	Der Vertrieb von Abonnementkarten ist mindestens über den Postweg anzubieten.		
4	Vertrieb von Schulweg-Monats Tickets	SchulwegMonats Tickets werden entsprechend den Bestellungen der Schulträger an die Schulträger bzw. die Schulen geliefert.		
5	e-Tickets, eTarif	e-Tickets und eTarif werden über die aktuellen Apps, z.B. bubim-App oder mobil.NRW-App, vertrieben. Ein eigener Vertrieb von e-Tickets ist daher nicht erforderlich.	eTickets und eTarif müssen nach dem Standard VDV-KA und den Richtlinien des WestfalenTarifs im Bus geprüft werden können. Auf Kooperationsachsen das Stadtgebiet Münster betreffend muss zudem die Validierung/Prüfung /Aktivierung der lokalen eTicket-Produkte sowie die Bereitstellung der notwendigen Kundenanzeigen (Prüfergebnis, Restzeit, Ticketerneuerung) gewährleistet werden.	
6	Beförderungsbedingungen	Es werden die im Tarifraum Münsterland geltenden Beförderungsbedingungen angewandt.	Beförderungsbedingungen für die Verbund- und Gemeinschaftstarife in NRW sowie den NRW-Tarif	
7	Tarifbestimmungen	Es werden die im Tarifraum Münsterland geltenden Tarifbestimmungen angewandt.	WestfalenTarif, NRW-Tarif. Bei Einnahmenverantwortung ist für die Teilnahme am Einnahmenaufteilungsverfahren die Mitgliedschaft in der Tarifgemeinschaft Münsterland GmbH erforderlich. Nähere Informationen über die Geschäftsstelle der Tarifgemeinschaft.	