

Anlage 2: Qualität

Linienbündel Kreis Höxter Nord



Inhalt

1	Fahrzeugkategorien	3
2	Sauberkeit und Funktionalität	9
2.1	Äußere Fahrzeugsauberkeit	10
2.2	Sauberkeit Innenraum	10
3	Personal	12



1 Fahrzeugkategorien

ALF	VAN
BB	Bürgerbus
NFB	Niederflurbus der Kategorie B
NGB	Niederflur-Gelenkbus der Kategorie B

Niederflur = durchgängig stufenfreier Fahrgastraum zwischen der 1. und 2. Tür

Die jeweiligen Kategorien haben unterschiedliche Qualitätskriterien zu erfüllen. Die werden in der folgenden Tabelle definiert:

	Kategorie B	Kategorie Bedarfsverkehr / ALF / VAN
	NFB/NGB	ALF
1.) Fahrzeugalter		
Maximales Höchstalter während der Vertragslaufzeit (Bezugsgröße: Monat der Erstzulassung):	16 Jahre	5 Jahre
2.) Technische Merkmale		
2.1) Fahrzeugtyp und Platzangebot (Die Fahrzeuggröße ist den Fahrplänen zu entnehmen)		
Die maximale Anzahl der zu befördernden Fahrgäste errechnet sich aus der Summe von Steh- und Sitzplätzen und darf nicht höher sein als die in den Fahrzeugpapieren eingetragene maximale Personenzahl gemäß §34a StVZO.		
Standardbus (11,5 - 13,5 Meter): (NFB, NFE) (mind. 34 Sitzplätze)	X	-
Gelenkbus (17 - 18,5 Meter): (NGB, NGE) (mind. 46 Sitzplätze)	X	-
VAN für Bedarfsverkehre (mind. 5 Sitzplätze zzgl. Fahrerplatz)	-	X
VAN für Bedarfsverkehr: maximal zulässiges Gesamtgewicht	-	3,5 t

2.2) Motorleistung		
Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend der topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie der Fahrplanvorgaben, Mindestanforderung in [kW/t] (zulässiges Gesamtgewicht):	NFB: min. 11 kW/t NGB: min. 9,0 kW/t	-
Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend der topographischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie der Fahrplanvorgaben, Mindestanforderung in [kW]:	-	Min. 100 kW
2.3) Türen		
mindestens eine doppelbreite Tür (Gelenkbus 2 doppelbreite Türen) mit einer lichten Durchgangsbreite von 1.250 mm (+/- 50 mm). Fremdkraftbetätigte Türen müssen jeweils einen Türtaster rechts und links besitzen (gilt nicht für ALF)	NFB: min. 2 Türen NGB: min. 3 Türen	VAN: mind. 5 Türen (inkl. Heck)
2.4) Ein- und Ausstieg		
Kneeling-Einrichtung als elektronisch-pneumatisches System zur Fahrzeugabsenkung an der Einstiegsseite	X	-
Es ist eine Rampe für mobilitätseingeschränkte Personen an der doppelt breiten Tür mit direktem Zugang zur Sondernutzfläche vorzuhalten. Diese ist an den Haltestellen auf Anforderung der mobilitätseingeschränkten Personen durch Fahrpersonal einzusetzen. Neben der Rampe sind weitere ggf. notwendige Hilfsmittel vorzuhalten, die den Zustieg für Personen in Elektrorollstühlen sicherstellen. Hierfür ist eine Tragfähigkeit von mindestens 350 kg zu gewährleisten.	X	-
Nur Bedarfsverkehr: Alle Fahrzeuge müssen für mobilitätseingeschränkte Personen zugänglich sein und ausreichend Platz zur Verfügung haben, um z.B. einen zusammengeklappten Rollstuhl oder Kinderwagen, einen Rollator, Gepäck o.ä. der Fahrgäste zu transportieren.	-	X



Nur Bedarfsverkehr: Bei mindestens einem Fahrzeug muss ein Zustieg (seitlich oder am Heck) in das Fahrzeug bspw. mittels einer Rampe gewährleistet sein. Bei Rollstuhlmitnahme müssen mindestens 3 weitere Sitzplätze für Fahrgäste vorhanden sein.	-	X
Busse müssen außen an der Tür mit Einstiegshilfen für mobilitätseingeschränkte Personen sowie im Innenraum im Bereich der Sondernutzfläche über einen Ruftaster (Türöffner oder Taster mit speziellem Hinweis an das Fahrpersonal) verfügen.	X	-
Die Fahrzeugaußenseiten und der Innenraum sind farblich so zu gestalten, dass sich auch sehbehinderte Fahrgäste gut orientieren können. Für die Orientierung relevante Einrichtungselemente, wie z.B. Haltegriffe und -stangen, Taster, Einstiegstüren und Stufenkanten, müssen durch kontrastierende Farbgestaltung oder Farbmarkierungen gegenüber den übrigen Formelementen hervorgehoben sein.	X	-
Im Fahrgastraum sind mindestens im Abstand von zwei Sitzreihen funktionsfähige, gut erreichbare Haltewunschtaster anzuordnen. Die Farbgestaltung der Haltewunschtaster muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind.	X	-
Die Fahrzeuge sind mit einer aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbaren „Wagen hält“-Anzeige auszustatten. Akustische Bestätigung des Haltewunsches für das Fahrpersonal.	X Kann auch über sonstige Innenanzeige erfolgen bei NGB kann auch über 2 sonstige Innenanzeigen erfolgen	-
Überwachte Türbereiche bei fremdkraftbetätigten Türen sind am Boden farblich zu markieren.	X	-
Akustisches Türschließsignal an der Tür 3 bei Gelenkbussen	X	-



2.5) Betriebliche Kommunikation		
Die Kommunikation mit der Betriebsleitung und zwischen allen Fahrzeugen im Linienbündel mit Ausnahme der Ersatzfahrzeuge ist sicherzustellen.	X	X
2.6) Sicherheit		
Wegfahrsperre (Türsicherung)	X	-
Senkrechte Haltestangen an jeder 2. Sitzreihe, Haltegriffe an gangseitigen Fahrgastsitzen	X	-
Senkrechte Haltestangen im Bereich aller Ausstiegstüren	X	-
Fensterschutzstange oberhalb der Fensterbrüstung im Bereich der Sondernutzungsfläche	X	-
Notausstiegsluke mit Belüftungsfunktion	X	-
Plexiglasscheibe zur Abtrennung des Fahrerarbeitsplatzes mit Aussparung für den Ticketverkauf	X	-
Winterbereifung: aufgezoogene Winterreifen mit „Alpine Schneeflocke“-Kennzeichnung in den Wintermonaten November, Dezember, Januar, Februar und März. Bei Fahrzeugen größer 7,5 t sind auf den Lenkachsen auch Ganzjahresreifen mit „Alpine Schneeflocke“-Kennzeichnung zulässig.	x	
Mindestprofiltiefen gem. § 36 Abs. 2 StVZO am Hauptprofil der Reifen: im Winter-Halbjahr (Monate November bis März): 5 mm im Sommer-Halbjahr (Monate April bis Oktober): 3 mm	x	
3.) Umweltstandards		
3.1) Schadstoffausstoß		
Schadstoffnorm für schwere Nutzfahrzeuge	mind. Euro V oder EEV	
Schadstoffnorm Pkw		emissionsfrei
4.) Fahrgastkomfort		
4.1) Fußbodenhöhe		
Podestloser Durchgang zwischen den Türen 1 und 2 (stufenloser Mittelgang einschließlich Sondernutzfläche).	X	-
4.2) Sitzplätze		
Mindestsitzabstand	680 mm	-
Ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen in Tünnähe (mindestens 4 Sitzplätze für	X	-



Schwerbehinderte sind als solche eindeutig zu kennzeichnen)		
Fahrgastsitze sind mit Polstern und Stoffbezügen aus schwer entflammaren Materialien in einem einheitlichen Design je Fahrzeug zu versehen.	X	-
Nur Bedarfsverkehr: Es sind je Fahrzeug 2 Rückhalteeinrichtungen für Kinder gem. § 21 Abs. 1a StVO vorzuhalten und ggf. einzusetzen (Kindersitze).	-	X
4.3) Sondernutzungsfläche, Stehperron		
Eine ausgewiesene flexible Sondernutzungsfläche für Rollstühle / Kinderwagen / Fahrräder nach VDV an der 2. Tür	X	-
Die Sondernutzungsfläche an der 2. Tür ist mit mindestens einer Rückenstütze auszurüsten.	X	-
4.4) Heizung/Lüftung/Klimatisierung		
Ausreichende Belüftungsmöglichkeit im Fahrgastraum und am Fahrerplatz, z.B. Klappfenster	X	X
Klimaanlage (Fahrgastraum und Fahrerplatz)	NFB 2 Aufdachanlagen NGB 3 Aufdachanlagen	Fahrzeugklima
Heizung (Fahrgastraum und Fahrerplatz)	X	X
4.5) Beleuchtung		
Innenraumbeleuchtung getrennt zuschaltbar für den vorderen und den hinteren Fahrzeugbereich (Verhindern der Blendwirkung). Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.	X	-
4.6) Abfallbehälter		
Mindestens ein Abfallbehälter an der hinteren Tür (befestigt oder mobil). (Bei drei Türen: An der mittleren und der hinteren Tür.)	X	-
5.) Vertrieb und Kommunikation		
5.1) Fahrkartenverkaufsgerät und Entwerter		
Alle Fahrzeuge sind mit elektronischem Fahrscheindrucker mit der aktuellen E-Ticketing-Funktion (Ziffer 5.3 Abs. (10) der Leistungsbeschreibung) auszustatten.	X	X



Alle Fahrzeuge sind mit einem Bordrechnersystem zur Echtzeitdaten-Auskunft (GPS-Daten) gemäß Leistungsbeschreibung auszustatten.	X	-
5.2) Fahrgastinformation im Fahrzeug		
Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage (Steuerung durch Bordrechner) (elHA)	X	-
Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage über Bordmikrofon (Fahreransage)	X	-
Fahrgastinfo (mind. nächste Haltestelle) über sonstige Anzeige	X	-
Im Einstiegsbereich ist ein Prospekthalter für ÖPNV-Informationen des Auftraggebers anzubringen, der folgendes Format aufnehmen kann: DIN A 5	X	-
Plakathalter, Klapprahmen, Format A2	3 Rahmen NFB 5 Rahmen NGB	-
Klemmbrett (z.B. hinter den Fahrersitz) für Werbeplakate o.ä., Format A4	-	X
5.3) Fahrgastinformation am Fahrzeug		
Linienbeschilderung außen (freiprogrammierbare, alphanumerische Anzeige) - bei Dunkelheit beleuchtbar. <u>Fahrzeugfront</u> : Liniennummer, Fahrtziel; <u>Einstiegsseite</u> : Liniennummer, Fahrtziel; <u>Fahrerseite</u> : Liniennummer (nur A-Fahrzeuge) <u>Fahrzeugheck</u> : Liniennummer. Die Festlegung der Beschriftungsinhalte erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber.	X	-
Beklebung der Bus-Längsseiten <u>nur</u> auf Höhe des Fahrersitzes mit Benennung und Adresse des AN. Größe und Platzierung in Abstimmung zwischen AG und AN. Die Materialkosten übernimmt der AN.	X	-
5.4) Außenlackierung		
RAL 9016 verkehrsweiß (nur bei Neufahrzeugen), Beklebung im vom Auftraggeber zur Verfügung gestellten Design	-	X



5.5) Ticketing		
5.5.1) E-Ticketing		
Das Verkehrsunternehmen ist Teilnehmer von ((eTicket-Deutschland in der Rolle eines Dienstleisters (DL) und stattet das Fahrscheinverkaufs- und Bordrechner-System in den Fahrzeugen so aus, dass alle für die Umsetzung der Ausbaustufe 2 (Kontrolle elektronische Fahrscheine (EFS), sog. ((eTickets) des aktuellen Standards der VDV-Kernapplikation (VDV KA 1.X) bzw. des künftigen Standards ((etiCORE auf Basis einer kontaktlosen Chipkarte und eines digitalen Barcodes erforderlichen Hardware-Komponenten (insbesondere NFC-fähiges Kartenterminal und 2D-Barcodeleser) vorhanden sind und eingesetzt werden können. Es gelten die entsprechenden Vorgaben (insb. darüber hinausgehende Ticketstandards) aus der Leistungsbeschreibung Ziffer 5.3 Abs. (10).	X	X
5.5.2) Kartenlesegerät		
Das Verkehrsunternehmen stattet das Fahrzeug mit einem Giro-Kartenlesegerät aus. Die Lesegeräte ermöglichen das kontaktlose Bezahlen mit allen derzeit gängigen Formaten (EC-, Debit- und Kreditkarten).	-	X

Die Fahrzeugkategorie NFE/NGE entspricht in allen obenstehenden Kriterien der Fahrzeugkategorie NFB/NGB mit der Ausnahme, dass die Antriebsart unter 3.1) Schadstoffausstoß „elektrisch“ sein muss.

Der Bürgerbus erhält keine Qualitätsvorgaben im Rahmen dieser Ausschreibung. Die Qualitäten sind vor Ort mit dem Bürgerbusverein abzustimmen.

2 Sauberkeit und Funktionalität

Das gesamte Fahrzeug und damit insbesondere die Außenhaut der Karosserie, die Innen- und Außenflächen von Scheiben und Türen, der Boden, die Sitze, das Innengerüst (inkl. Haltevorrichtungen), sowie die Abfalleimer sind, im Rahmen der wetter- und betriebsbedingten Umstände, sauber zu halten (Details siehe unten). Beschädigungen



oder Verunreinigungen im oder am Fahrzeug sind zu beseitigen, funktions- oder sicherheitsrelevante Einschränkungen sind umgehend zu beheben. Die Funktionalität der Türen, Fenster, Haltegriffe und Sitze ist jederzeit sicherzustellen.

2.1 **Äußere Fahrzeugsauberkeit**

Die Fahrzeugkarosserie muss

- ansehnlich,
- sauber und
- gleichmäßig gepflegt

wirken und die Scheiben müssen

- sauber und
- gleichmäßig durchsichtig

sein. Eine Abweichung hiervon ist nur zulässig bei groben Frosteinwirkungen oder bei starken Witterungseinflüssen. Das Fahrzeug ist in kurzen Abständen Grund zu reinigen (mindestens einmal wöchentlich), es sei denn, die Witterung lässt dies nicht zu (Einfrieren der Fahrzeugkarosserie bzw. von Fahrzeugteilen).

2.2 **Sauberkeit Innenraum**

Der Fußboden, die Seiten- und Stirnwände müssen

- sauber,
- fleckenfrei,
- frei von klebrigen Rückständen,
- frei von Zerkratzen und
- frei von Schmierereien

sein.



Die Sitze

- dürfen nicht zerrissen oder aufgeschlitzt sein,
- müssen sauber,
- fleckenfrei (auch frei von Brandflecken),
- frei von klebrigen Rückständen,
- frei von abfärbenden Mitteln,
- frei von Schmierereien und
- trocken

sein.

Die Scheiben müssen

- sauber,
- gleichmäßig durchsichtig,
- frei von Fremdaufklebern und
- frei von Vandalismusschäden (Verkratzungen, Beschmierungen,...)

sein.

Verunreinigungen während des Betriebes, insbesondere

- anstößige, ekelerregende Verunreinigungen (z. B. Erbrochenes) sowie
- Verunreinigungen, die das Betreten des Wagens oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen (z. B. ausgelaufene Getränke),

sind möglichst rasch zu entfernen.

Grobmüll (Papier, leere Flaschen, Plastikmüll etc.) ist spätestens an der nächsten Endstelle beim Fahrzeugdurchgang vom Fahrpersonal zu entfernen.



3 Personal

Das Fahrpersonal hat durch die Fahrgastbeförderung regelmäßig Kontakt zum Fahrgast und ist für diesen Ansprechpartner in Fragen des ÖPNV.

Das eingesetzte Fahrpersonal soll daher die folgenden Anforderungen erfüllen:

- a. Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift, sowie die Fähigkeit, dem Kunden in Tarif- und Fahrplanfragen Auskunft geben zu können (gemäß europäischem Referenzrahmen entsprechen diese Anforderungen dem Sprachniveau B2),
- b. fachliche Qualifizierung (insbesondere Kenntnisse des Verkehrsraumes sowie der relevanten Vorschriften des Unternehmens und des Verbundes, Kenntnisse und Anwendung der gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des jeweils gültigen Nahverkehrstarifs),
- c. nachweisliche Streckenkunde (Netz-, Orts- und Haltestellenfolge-Kenntnisse),
- d. kundenorientiertes und hilfsbereites Handeln,
- e. Teilnahme an fortlaufenden Schulungen (Netz- und Ortskenntnisse, Tarifkenntnisse, Fahrbetrieb/Verhalten im Verkehr, Kommunikation mit dem Kunden, besondere Serviceleistungen, situationsabhängiges und eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden),
- f. besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz, die Fahrweise und die Serviceorientierung.

Das im Vertriebs- und Kontrolldienst eingesetzte Personal sollte die Anforderungen a, b, d und f (mit Ausnahme der Fahrweise) erfüllen.

Das Fahrpersonal hat neben der reinen Fahrgastbeförderung folgende Aufgaben:

- Prüfung der Fahrausweise;
- Verkauf von Fahrausweisen im Bus;
- allgemeine Betreuung der Kunden, insbesondere Auskunftserteilung;
- in der Mobilität eingeschränkten Personen beim Ein- und Aussteigen (in das/ aus dem Fahrzeug) Hilfe zu leisten;
- Aufrechterhaltung der Ordnung und Sicherheit im Bus



Das Rauchen im Fahrzeug ist dem Fahrpersonal generell untersagt, dies gilt auch in den Pausen und bei Dienst- und Betriebsfahrten. Bei relevanten Störungen, von denen die Fahrgäste betroffen sind, ist diesen die Störung und deren Ursache sowie nach Möglichkeit eine alternative Fahrtmöglichkeit mitzuteilen. Die materielle Ausstattung des Personals muss sicherstellen, dass die betrieblichen und die Fahrgastbetreuungsaufgaben in vollem Umfang jederzeit gewährleistet sind. Bestandteile der notwendigen Ausstattung des Fahrpersonals sind insbesondere:

- Mobiltelefon,
- Unterlagen zur Fahrgastinformation (Fahrpläne, Tarifinformation und -bestimmungen etc.),
- Angemessene Kleidung mit Namensschild (einfarbiges Hemd, Bluse oder Polo-Shirt). Das Tragen von Logos anderer Verkehrsverbünde/Verbundgesellschaften ist nicht gestattet.

