

## Anlage 04 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 Linien R62, R63, R64 gelten die Vorgaben in der Kategorie RB.

Für die Linien 561, 562, 563, 564, 566, 587, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575 gelten die Vorgaben in der Kategorie SR.

Kat SB = Kategorie SchnellBus-Linie

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

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

### 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

AG = Auftraggeber



**Anlage 04 Qualitätsstandards**

**Teilabschnitt 1 Personal mit Kundenkontakt**

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
<b>Personal mit Kundenkontakt</b>							
1	Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen	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 liegen Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis vor. Der Nachweis erfolgt über die Anlage 2 zum Angebot.		1	1	
2	Auskünfte	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 tarifsicher 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	Umgang	Die Fahrerinnen und Fahrer haben sich grundsätzlich gegenüber den Kunden und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten.	Mobilitätsbehinderten Fahrgästen kommt eine erhöhte Aufmerksamkeit zu. Ihnen wird besondere Hilfestellung und Rücksichtnahme zuteil.		1	1	Kundenbefragung
4	Dienstkleidung	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



**Anlage 04 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.

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
<b>Fahrzeuge</b>							
<b>Fahrplansicherheit</b>							
1	Kommunikationssystem	Der Fahrer muss während einer Linienfahrt einen Ansprechpartner erreichen können, mit dem Fragen z.B. zum Betriebsablauf (z.B: Anschlusssicherung 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.		1	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.	Mindestens eine doppelbreite Tür (lichte Durchgangsbreite – 1250mm minus 50mm Toleranz) bei Fahrzeugen über 10m Länge. Die vordere Tür einteilig mit einer Mindestbreite von 72 cm, Doppeltür möglich.		1	2	Fahrzeugdatenblatt
6	Fahrzeuggestaltung innen	Auch im Doppeldecker ist ein zügiger Fahrgastwechsel möglich.	Doppeldecker-Busse im Linienverkehr haben zwei Treppen (ein Aufstieg und ein Abstieg)		1	1	Fahrzeugdatenblatt

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
<b>Ein- und Ausstieg, Raumangebot</b>							
1	Niederflurfahrzeuge	Der Fahrgast kann mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit ein Niederflur-Fahrzeug erwarten. Fahrzeugbodenverlauf zwischen der 1. und 2. Tür ohne Querstufen.	Es werden mit einem definierten Anteil Niederflur- bzw. Low-Entry-Fahrzeuge eingesetzt.		100%	2	Fahrzeugdatenblatt
2	Fahrzeuggebundene 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	Fahrzeugdatenblatt 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	Fahrzeugdatenblatt und Kundenbefragung
4	Mehrzweckbereich	Die Fahrgäste können sicher sein, einen Mehrzweckbereich im Bus nutzen zu können.	Eine Abstellfläche für Rollstühle/Kinderwagen von mind. 900x1300 mm, gegenüber oder neben der Mitteltür. (gemäß DIN 75077)		1	2	Fahrzeugdatenblatt und Profitester
5	Anhängerkupplung	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	Fahrzeugdatenblatt
6	FietsenBus-Anhänger	Das Fahrzeug führt in der Saison auf bestimmten Linien einen FietsenBus-Anhänger (Modell "Schoon") mit sich.	Linie R63		1 R63	2	Qualitätsbericht
<b>Fahrgastsicherheit</b>							
1	Gesetzliche Vorgaben	Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass gesetzliche, technische und sicherheitstechnische Vorgaben erfüllt werden.	Die Fahrzeuge müssen fahrbereit und betriebssicher sein. Sie entsprechen den rechtlichen Bestimmungen (StVZO, FZV, BO-Kraft etc.)		1	1	Fahrzeugdatenblatt
2	Türen	Die Fahrgäste können größtmögliche Sicherheit erwarten: Falls sie eingeklemmt werden, springen die Türen wieder auf.	Reversiereinrichtung an allen Türen		1	1	Fahrzeugdatenblatt
3	Türen	Das Fahrzeug kann bei geöffneter Mitteltür nicht losfahren.	Bei geöffneter Mitteltür wird automatisch die Haltestellenbremse zwangsgeschaltet.		1	1	Fahrzeugdatenblatt
4	entfällt						
5	Anfahrspiegel	Größtmögliche technische Unterstützung für den Fahrer und Sicherheit für die Fahrgäste bei der Anfahrt der Haltestelle	(§56 StVZO)		1	1	Fahrzeugdatenblatt
6	Festhaltungsmöglichkeiten	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

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
7	Haltewunsch-tasten	Alle Fahrgäste müssen schnell, bequem und unabhängig von ihrer Körpergröße eine Haltewunsch-taste erreichen können.	Auch kleine Menschen können die Haltewunsch-taste ohne fremde Hilfe erreichen.		1	2	Profitester
8	Einstiegshöhe 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	Fahrzeugbodenverlauf	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 Mehrzweckbereich	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	2	Fahrzeugdaten-blatt
<b>Fahrgastinformation</b>							
1	Fahrzielanzeige (außen)	Die Fahrgäste können sofort Ziel und Linienvorlauf 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	Linienbeschilderung außen	Schnelle Erfassbarkeit von Fahrtziel und Fahrtweg für den Kunden	Liniennummer: Bug, rechts, Heck Fahrtziel: Bug, rechts Streckenverlauf: rechts (Die Anzeigen am Bug und rechts müssen einzeilig in großer Schrift und zweizeilig in kleiner Schrift anzeigen können.)		1	2	Fahrzeugdaten-blatt und Profitester
3	Haltestellenanzeige 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
4	Haltestellenansage 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	Fahrzeugnummer im Innenraum	Die Fahrgäste können im Fahrzeug erkennen, mit welchem Bus sie unterwegs sind.	Über der Frontscheibe und über der Heckscheibe ist im Fahrzeug eine Fahrzeugnummer oder das Fahrzeugkennzeichen gut lesbar angebracht im Sinne von "Sie fahren heute mit Fahrzeug Nr. xxx".		1	1	Profitester
6	Linienverlauf	Die Fahrgäste können sich über den Linienweg ihrer Linie informieren.	Geeignete optische Anzeige des Linienverlaufes im Fahrzeug. Ein Aufkleber mit einem Liniennetzplan wird vom Auftraggeber gestellt		2	2	Profitester
7	Prospekthalter	Fahrgäste können aktuelles Prospektmaterial entnehmen.	Ein Halter für Fahrgastprospekte im Einstiegs- oder im Mehrzweckbereich.		1	1	Fahrzeugdaten-blatt und Profitester
8	Plakathalter	Die Fahrgäste können über ansprechend angebrachte Plakate über Neuigkeiten aus dem Verkehrsraum Münsterland informiert werden.	Mindestens ein Plakathalter pro Fahrzeug, Anbringung 1. Priorität auf der Trennscheibe hinter dem Fahrerarbeitsplatz, ersatzweise auf einem Fenster.		1	1	Fahrzeugdaten-blatt und Profitester

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
<b>Fahrkartenverkauf</b>							
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	Fahrzeugdatenblatt und Profitester
2	Prüfung von ((e-Tickets	Im Fahrzeug kann die Gültigkeit von ((e-Tickets geprüft werden.	Eine Prüfung von ((e-Tickets ist per Bordrechner, fest installiertem Prüfgerät oder Handprüfgerät möglich. Zurzeit befindet sich das System noch in der Entwicklung.		2	2	
3	Entwerter	Die Fahrgäste können ihre Fahrscheine entwerter	Der Auftragnehmer rüstet die Fahrzeuge mindestens mit einem Entwerter aus		1	1	Fahrzeugdatenblatt und Profitester
<b>Reisekomfort</b>							
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.		1	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	Fahrzeugdatenblatt
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 Festhaltungsmöglichkeiten. Regelsitzabstand 720mm; soweit wegen technisch-konstruktiver Randbedingungen bei einzelnen Sitzen die Realisierung nicht möglich ist, kann das Maß unterschritten werden. Sitzfläche und Rückenlehne gepolstert.		1	1	Kundenbefragung
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	WLAN im Bus	Den Fahrgästen wird ein kostenloser Zugang zu einem WLAN im Bus ermöglicht.	Die Fahrzeuge sind mit den notwendigen technischen Geräten ausgestattet.		1	2	Profitester

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
8	Zusätzliche Serviceleistungen SchnellBus		Kostenloser Lese-Service, Musik- und Radioprogramm mit Kopfhöreranschluss am Platz		2	2	Profitester
<b>Emissionen</b>							
1	Emissionsstandards	Die eingesetzten Fahrzeuge entsprechen mindestens der angegebenen Abgasnorm.	Abgasnorm Euro V ist gültig für Fahrzeuge ab dem Baujahr 2008, Euro III ab dem Baujahr 2000		Euro IV	Euro III	Fahrzeugdaten-blatt
<b>Erscheinungsbild des Fahrzeuges</b>							
1	CD Corporate Design	Fahrzeuge der Linie sind an den Seiten und am Heck im Layout der Dachmarke "Bus und Bahn im Münsterland" beklebt.	Mindestens 3 Fahrzeuge werden nach Vorgaben des Aufgabenträgers beklebt.		1	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 Vandalismusschäden	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

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Qualitätscontrolling
<b>Kleinfahrzeuge</b>							
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	Ausstattungsmerkmale	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 Handverkaufsgerät oder Blockverkauf.		1	1	Profitester
<b>TaxiBus und Anrufsammeltaxi AST, ergänzende Vorgaben</b>							
1	Fahrzeuggröße	Die Fahrzeuge entsprechen mindestens der gängigen Bezeichnung "Mittelklasse". Sie haben mindestens 4 Fahrgastsitzplätze 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	Fahrzeugkennung	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	Fahrscheinausgabe	Es können im TaxiBus mindestens EinzelTickets (incl. AnschlussTickets) und TagesTickets, im AST AST-Fahrkarten im Münsterland-Tarif verkauft werden.	Möglich sind ein mobiles Handverkaufsgerät oder Blockverkauf.			1	Profitester
5	Rauchverbot	Während der AST-Fahrt darf im Fahrzeug nicht geraucht werden.				1	Profitester





**Anlage 04 Qualitätsstandards**

**Teilabschnitt 3 Verkehrsdurchführung**

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
<b>Zuverlässigkeit der Leistungserbringung und Verkehrsdurchführung</b>				
<b>Planfall</b>				
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	Anschluss-sicherung	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
7	TaxiBus-Bestellung Zeitfenster	Die Kunden können zeitnah zur Abfahrt ihre TaxiBus-Fahrt bestellen.	Zeitfenster für die TaxiBus-Bestellung: bis 30 Min. vor Abfahrt, montags bis sonntags 6 - 20 Uhr. Ausnahme: TaxiBus-Fahrt vor 6:30 Uhr: bis 20 Uhr am Vortag zu bestellen. Ausnahme: TaxiBus-Fahrt nach 20:30 Uhr: bis 20 Uhr desselben Tages zu bestellen.	Profitester
8	TaxiBus-Bestellung Telefonnummer	Die Kunden können die Telefonnummer für die TaxiBus-Bestellung im Zusammenhang mit der Fahrplantabelle sehen.	Die Telefonnummer für die TaxiBus-Bestellung muss zusammen mit dem Fahrplan zu sehen sein, d.h. am Rand der Fahrplantabelle stehen und auf der efa-Auskunft zusammen mit der jeweiligen Fahrtauskunft.	Profitester

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
<b>Störungsfall, Umleitung</b>				
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
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 Kunden	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 04 Qualitätsstandards**

**Teilabschnitt 4 Haltestellen und Busanlagen**

	<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>	<b>Qualitätscontrolling</b>
<b>Haltestellen und Busanlagen</b>				
		In den Zuständigkeitsbereichen der Verkehrsunternehmen fällt die Fahrgastinformation an Haltestellen,		
		in die Verantwortung der Kommunen bzw. Straßenbausträger fällt die bauliche Gestaltung mit dem Wetterschutzhäuschen.		
<b>Zuständigkeitsbereich der Verkehrsunternehmen</b>				
<b>Mindestausrüstung</b>				
<b>Alle Haltestellen</b>				
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 <a href="http://www.zvmbus.info">www.zvmbus.info</a> ) 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

	Merkmals	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
<b>Ausrüstung wichtiger Haltestellen (zusätzlich zur Mindestausrüstung)</b>				
	Die „wichtigen Haltestellen“ sind in der Anlage 1c "Wichtige Haltestellen" benannt.			
1	Anordnung der Fahrplan-, Tarif- und sonstigen Informationen	Die Fahrgäste finden zuverlässig an allen Haltestellen vergleichbarer Wichtigkeit dieselben Informationsmöglichkeiten vor.		Profitester
2	Tarifinformationen	Die Fahrgäste können sich vor ihrer Fahrt über den Tarif informieren	Die Ausstattung der Haltestellenmasten mit Tarifinformationen erfolgt in Absprache mit dem Aufgabenträger.	Profitester
3	Linienetzplan	Die Fahrgäste können sich über das Linienetz und über weitere Fahrtmöglichkeiten informieren.	Es wird der aktuelle Linienetzplan oder ein Ausschnitt aus diesem ausgehängt. Der Linienetzplan wird vom Auftraggeber gestellt.	Profitester
4	Umgebungsplan	Die Fahrgäste können sich über die nahe Umgebung auf einem Stadtplan informieren.	Ein Umgebungsplan wird ggf. vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt.	Profitester
<b>Zuständigkeitsbereich der Straßenbaulastträger (keine Relevanz für den Bieter)</b>				
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 04 Qualitätsstandards**

**Teilabschnitt 5 Kommunikation**

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
<b>Kommunikation</b>				
<b>Information</b>				
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 Schluen Nummer NRW informiert sind.	Kundenbefragung
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 Schluen Nummer NRW informiert.	Kundenbefragung
3	Erreichbarkeit für das Fahrpersonal	<i>keine spezifische Vorgabe.</i>	<i>keine spezifische Vorgabe.</i>	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	<i>keine spezifische Vorgabe.</i>	<i>keine spezifische Vorgabe.</i>	Kundenbefragung
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).	

	<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>	<b>Qualitätscontrolling</b>
7	Fahrplantabelle im internet	Die Fahrgäste können sich aus dem Internet die aktuelle Fahrplantabelle ihrer Linie herunterladen.	Das Verkehrsunternehmen lädt selbständig und direkt die aktuelle Fahrplantabelle als pdf auf der Seite <a href="http://www.bus-und-bahn-im-muensterland.de">www.bus-und-bahn-im-muensterland.de</a> hoch.	Kundenbefragung
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.	Kundenbefragung
9	Verteilung von Informationsmaterialien	Der Auftragnehmer verteilt ÖPNV-Info-Prospekte über seine Fahrzeuge und Dienststellen.		Profitester
10	Herausgabe von Fahrplaninformationen	Das Verkehrsunternehmen gibt für die Gemeinde, in der es den größten Anteil an Verkehrsleistungen anbietet, ein Ortsfahrplanheft heraus, wie es im Tarifraum Münsterland üblich ist.	Das Verkehrsunternehmen stimmt sich hinsichtlich der Zuständigkeiten mit den anderen Partnern in der Tarifgemeinschaft Münsterland ab. Zulieferungen erfolgen durch die Geschäftsstelle der Tarifgemeinschaft, die Gemeindeverwaltungen und den ZVM Bus.	Auftraggeber
11	Herausgabe von Fahrplaninformationen	Das Verkehrsunternehmen gibt für Schnell- und RegioBus-Linien jeweils Mini-Fahrpläne heraus.		Auftraggeber
12	Herausgabe von Fahrplaninformationen	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
<b>Beschwerdemanagement</b>				
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 Kundenbefragung
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 Auftragnehmers
3	Erfassung und Auswertung	Der Auftragnehmer 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 Auftragnehmers

**Anlage 04 Qualitätsstandards**

**Teilabschnitt 6 Service und Vertrieb**

	<b>Merkmal</b>	<b>Erwartete Qualität</b>	<b>Konkrete Vorgabe oder Erläuterung</b>	<b>Qualitätscontrolling</b>
<b>Service</b>				
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	Auf der Linie RB63 wird zwischen dem 1. Mai und dem 3. Oktober ein FietsenBus-Anhänger angeboten.	Nur in der Produktklasse RegioBus.	Kundenbefragung

	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
<b>Vertrieb</b>				
1	Barverkaufssortiment	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-MonatsTickets	SchulwegMonatsTickets werden entsprechend den Bestellungen der Schulträger an die Schulträger bzw. die Schulen geliefert.		
5	((e-Tickets	Die Fahrgäste können beim Unternehmen ((e-Tickets erwerben, sobald dieser Vertriebsweg im Tarifraum Münsterland vereinbart wird.	Die Einführung von ((e-Tickets als weiterem Vertriebsweg wird zurzeit unter den Partnern im Tarifraum Münsterland diskutiert. Die allgemeine Einführung ist noch nicht terminiert.	
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.	