

Anlage 4

Linienbündel 8 Steinfurt, Laer

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 Fahrzeugs
- Kleinfahrzeuge
- Anrufsammeltaxen / TaxiBus

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 im Linienbündel 8 gelten folgende Vorgaben

Linie 171 = Kat SR
Linie 183 = Kat SR
Linie 186 = Kat SR
Linie 187 = Kat SR
Linie T17 = Kat SR
Linie T89 = Kat SR

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

AG = Auftraggeber

Qualitätsstandards

Teilabschnitt 1

Lfd. Nr.	Merkmal	Qualitätsvorgaben	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Kat EV	Qualitätscontrolling
Personal mit Kundenkontakt								
1	Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen	Die Fahrgäste sind sicher, dass das Fahrpersonal und die Fahr- und Dienstplanung den aktuellen Vorschriften und Richtlinien entspricht und sie sicher reisen	In Deutschland geltende Gesetze und Vorschriften werden eingehalten. Bei Ausländern liegen Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis vor.	1	1	1	1	
2	Auskünfte	Fragen zum Fahrplan, zum Liniennetz und zu relevanten Anschlussbeziehungen werden durch das Fahrpersonal freundlich und kompetent beantwortet	Das Fahrpersonal verfügt über ausreichende Kenntnisse über den Fahrplan, das Liniennetz und die relevanten Anschlussbeziehungen gibt den Kunden bei Bedarf Auskunft. Voraussetzung für die Verständigung sind entsprechende 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 stellt diesen hohen Standard sicher.	1	1	1	1	Kundenbefragung
3	Umgang	Die Fahrerinnen und Fahrer haben sich gegenüber den Kunden und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten.	Mobilitätsbehinderten Fahrgästen kommt eine erhöhte Aufmerksamkeit zu. Ihnen wird besondere Rücksichtnahme zuteil.	1	1	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	1	2	2	Profitester
5	Sprache	Sicheres Beherrschen der deutschen Sprache	Siehe www.europaer-referenzrahmen.de/sprachniveau.php Nach Sprachniveau Globalskala mindestens für SB und RB „Selbständige Sprachverwendung (B2) und für SR und EV Elementare Sprachverwendung“	1	1	2	2	Profitester
6	Erscheinungsbild	Die Fahrgäste werden zuverlässig befördert.	Ordentliches, sauberes äußeres Erscheinungsbild	1	1	1	1	Profitester
7	Anwendung Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen	Die Fahrgäste sind sicher, dass das Fahrpersonal die aktuellen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen anwendet.	Das Fahrpersonal gibt über die tariflichen Übergangsgebiete und über Sonderangebote (z.B. Kombitickets) jederzeit richtig Auskunft.	1	1	1	1	Profitester

8	Tarifberatung	Die Fahrgäste werden hinsichtlich des für sie passenden Tarifangebotes beraten.		1	1	1	1	Profitester
9	Busrampe	Das Fahrpersonal ermöglicht die Nutzung der Busrampe für die Fahrgäste	Das Fahrpersonal bedient die Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sicher	1	1	1	1	Profitester
10	Sicherheitspersonal	Die Fahrgäste sind jederzeit sicher im Fahrzeug	Bei wiederkehrenden Belästigungen bzw. Übergriffen auf das Fahrpersonal und/oder die Fahrgäste ist Service- / Sicherheitspersonal einzusetzen.	1	1	1	1	Profitester
11	Schulung	Die Fahrgäste sind sicher, 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	1	1	Profitester

Teilabschnitt 2

Lfd. Nr.	Merkmal	Qualitätsvorgaben	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Kat SB	Kat RB	Kat SR	Kat EV	Qualitäts-controlling
Fahrzeuge								
Fahrplansicherheit								
1	Kommunikationssystem	Für das Fahrpersonal muss während der Linienfahrt ein Ansprechpartner erreichbar sein mit dem Fragen z.B. zum Betriebsablauf (z.B. zur Anschlussicherung Bus-Bus und Bus-Bahn) oder zum Tarif zügig geklärt werden.	Das Verkehrsunternehmen betreibt ein Kommunikationssystem zwischen Fahrzeugen und Leitstellen. Ein unternehmensübergreifender Informationsaustausch wird auf geeignete Weise sicher gestellt.	1	1	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 Verkehrsunternehmen unterstützt ein System, das Echtzeitdaten übermittelt. Unterschiedliche technische Lösungen sind denkbar. Eine Möglichkeit ist die Übermittlung der Daten an die EFA.	1	1	2	k.A.	Profitester
3	Lichtsignalbeeinflussung	Fahrzeuge, die in Bereichen mit ÖPNV-Vorrangschaltungen an Lichtsignalanlagen eingesetzt werden, sind mit der entsprechenden Hardware ausgestattet	Die technische Umsetzung ist mit der entsprechenden Kommune zu regeln.	1	1	2	k.A.	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	1	1	Fahrzeugdatenblatt
5	Türen	Der Fahrgastwechsel muss zügig vollzogen werden.	Mindestens eine doppelbreite Tür (lichte Durchgangsbreite 1250mm minus 50mm Toleranz) bei Fahrzeugen über 10m Länge. Die vordere Tür einteilig mit einer Mindestbreite von 72cm, Doppeltür ist möglich.	1	1	1	k.A.	Fahrzeugdatenblatt
6	Fahrzeuggestaltung innen	Auch im Doppeldecker ist ein zügiger Fahrgastwechsel möglich.	Doppeldeckerbusse im Linienverkehr haben zwei Treppen (ein Aufstieg und ein Abstieg)	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt
Ein- Ausstieg, Raumangebot								
1	Niederflurfahrzeuge	Der Fahrgast kann ein Niederflurfahrzeug erwarten. Fahrzeugbodenverlauf zwischen 1. und 2. Tür ohne Querstufen.	Es werden mit einem definierten Anteil Niederflur- oder Low-Entry-Fahrzeuge eingesetzt.	100%	100%	2	2	Fahrzeugdatenblatt

2	Fahrzeuggebundene Einstiegshilfe	Fahrgäste in Rollstühlen sind in der Lage bei entsprechend passend gestalteter Haltestelle ohne fremde Hilfe in das Fahrzeug einzusteigen.	Das Fahrzeug ist mit einer manuell oder mit Fremdkraft zu betätigenden Rampe ausgestattet.	100%	100%	2	2	Fahrzeugdatenblatt und Kundebefragung
3	Kneeling	Der Einstieg in das Fahrzeug wird mobilitätseingeschränkten Personen erleichtert.	Das Fahrzeug ist mit einer Kneelingfunktion ausgestattet (max. Fußbodenhöhe 330 mm, mit Kneeling 250 mm)	100%	100%	2	2	Fahrzeugdatenblatt und Kundebefragung
4	Mehrzweckbereich	Den Fahrgästen muss ein Mehrzweckbereich zur Verfügung stehen.	Eine Abstellfläche für Rollstühle / Kinderwagen von mindestens 900 x 1300 mm gegenüber der Mitteltür (gemäß DIN 75077)	1	1	2	2	Fahrzeugdatenblatt und Profitester
5	Anhängerkupplung	Das Fahrzeug kann einen Fahrradanhänger mitführen.	Auf verschiedenen RegioBus-Linien wird in der Fahrradsaison die Fahrradmitnahme auf einem Anhänger angeboten	2	2	2	2	Fahrzeugdatenblatt
6	Schwerbehinderten Sitzplätze	Müssen stufenfrei erreichbar sein	Dürfen nicht auf Podesten angeordnet sein	2	1	2	2	Profitester
7	FahrradBus-Anhänger	Das Fahrzeug führt in der Saison auf bestimmten Linien einen Fahrradanhänger mit		2	2	2	2	Profitester
Fahrgastsicherheit								
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	1	1	Fahrzeugdatenblatt
2	Türen	Die Fahrgäste erwarten größtmögliche Sicherheit. Falls sie eingeklemmt werden, springen die Türen wieder auf	Reversiereinrichtung an allen Türen	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt
3	Türen	Das Fahrzeug hat keine Möglichkeit bei geöffneter Mitteltür loszufahren.	Bei geöffneter Mitteltür wird automatisch die Haltestellenbremse zwangsgeschaltet.	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt
4	Anfahrspiegel	Größtmögliche technische Unterstützung für das Fahrpersonal und Sicherheit für die Fahrgäste bei der Anfahrt an der Haltestelle	(§56 StVZO)	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt

5	Festhaltungsmöglichkeit	Die Fahrgäste müssen sich jederzeit und unabhängig von ihrer Körpergröße schnell einen sicheren Halt verschaffen können.	Halteschlaufen in den Bereichen, in denen die Haltequerstangen 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)	2	1	1	1	Profitester
6	Haltewunschtasten	Alle Fahrgäste müssen schnell, bequem und unabhängig von ihrer Körpergröße einen Haltewunschtaster erreichen können.	Auch kleine Menschen erreichen die Haltewunschtaster ohne fremde Hilfe.	1	1	1	1	Profitester
7	Haltewunschtasten	Signaltasten, gut erreichbar für Fahrgäste mit Kinderwagen oder Rollstuhl	innen und außen	1	1	1	2	Profitester
8	Einstiegshöhe Niederflur	Die Fahrgäste steigen von entsprechend ausgerüsteten Haltestellen komfortabel ein und aus	Einstiege mit max. 330 mm plus 20 mm Toleranz	1	1	2	2	Fahrzeugdatenblatt
9	Fahrzeugbodenverlauf	Bequeme Erreichbarkeit der Fahrzeugsitze auch für mobilitätseingeschränkte Personen.	Im Bereich zwischen 1. Und 2. Tür ist der Fahrzeugbodenverlauf ohne Querstufen gestaltet.	1	1	2	2	Fahrzeugdatenblatt
10	Niederflur: Klappsitze im Mehrzweckbereich	Die Fahrgäste haben die Möglichkeit sich auch im Mehrzweckbereich zu setzen, um z.B. ihren Kinderwagen oder ihr Fahrrad besser festhalten zu können.	Das Fahrzeug hat im Mehrzweckbereich mindestens einen Klappsitz	1	1	2	2	Fahrzeugdatenblatt
11	Innenraumgestaltung	Auch für sehbehinderte Fahrgäste sind Stufen im Inneren des Fahrzeuges gut und sicher erkennbar.	Podeste im Inneren sind mit besonderen Markierungen kenntlich gemacht.	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt
12	Bodenbelag	rutschfest		1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt
13	Lichtleiste	Die Bodenkante beim Ein- und Ausstieg ist beleuchtet. Damit können insbesondere Menschen mit Sehbehinderungen die Türen einfach und schnell erkennen.	LED-Lichtleisten im Bereich der Türkanten	2	2	2	2	Profitester
14	Videoschutteinrichtung	Das Fahrzeug ist mit einer Videoanlage ausgerüstet.		1	1	2	2	Fahrzeugdatenblatt
Fahrgastinformation								

1	Fahrzielanzeige (außen)	Die Fahrgäste erkennen sofort Ziel und Linienverlauf auf dem Fahrzeug. Jede erforderliche Linie und jedes erforderliche Ziel muss dargestellt werden können.	Die Fahrzeuge sind mit einer elektronischen Zielmatrix ausgestattet, die vom Bordrechner gesteuert wird. Steckschild nur kurzfristig, z.B. bei Störungen.	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt
2	Linienbeschilderung	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	1	2	2	Fahrzeugdatenblatt und Profitester
3	Haltestellenanzeige im Innenraum	Die Fahrgäste können sich während der Fahrt über den Fahrtverlauf und insbesondere über ihre Ausstiegshaltestelle informieren.	Das Fahrzeug verfügt über eine digitale Haltestellen-Anzeige im Innenraum, die die kommende wie auch einige nachfolgende Haltestellen anzeigt.	1	1	2	2	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	1	2	2	Profitester
5	Anzeige „Wagen hält“	Die Fahrgäste wissen, dass ihr Haltewunsch beim Fahrpersonal angekommen ist.	Geeignete optische Anzeigen des Haltewunsches im Bereich der Haltestelleninnenanzeige im Fahrzeug.	1	1	1	1	Profitester
6	Prospekthalter	Für die Fahrgäste wird aktuelles Prospektmaterial bereit gestellt.	Ein Halter für Fahrgastprospekte im Einstiegs- oder Mehrzweckbereich	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt und Profitester
9	Plakathalter	Die Fahrgäste werden über ansprechend angebrachte Plakate über Neuigkeiten aus dem Verkehrsraum Münsterland informieren.	Mindestens ein Plakathalter pro Fahrzeug, Anbringung 1. Priorität auf der Trennscheibe hinter dem Fahrerarbeitsplatz, ersatzweise auf einem Fenster	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt und Profitester
Fahrkartenverkauf								
1	elektronische Fahrscheindrucker	Alle Fahrkarten, die im Barverkauf im Tarifraum Münsterland/Ruhr-Lippe angeboten werden. (WestfalenTarif, Übergangstarife zu den benachbarten Verkehrs- und Verbundräumen, NRW-Tarif) sind im Fahrzeug zu erwerben.	Der Auftragnehmer rüstet die Fahrzeuge mit einem elektronischen Fahrscheindrucker für den Fahrscheinverkauf gemäß den Richtlinien der VGM aus.	1	1	1	2	Fahrzeugdatenblatt und Profitester

2	Prüfung von e-Tickets	Im Fahrzeug besteht die Möglichkeit die Gültigkeit von e-Tickets und die Fahrtberechtigung im eTarif zu prüfen.	Eine Prüfung von e-Tickets und der Fahrtberechtigung im eTarif ist per fest installiertem Prüfgerät möglich. Maßgeblich sind die Anforderungen in der WT Ticketrichtlinie	1	1	1	2	Profitester
3	Entwerter	Die Fahrgäste haben die Möglichkeit ihre Fahrscheine im Fahrzeug zu entwerfen	Die Fahrzeuge sind mit mindestens einem Entwerter ausgestattet	1	1	1	2	Fahrzeugdatenblatt und Profitester
Reisekomfort								
1	Klimaanlage	Die Temperatur und die Luft im Fahrzeug ist angenehm	Die Fahrzeuge sind mit einer Klimaanlage ausgestattet, die bei Bedarf Temperatur und Feuchte im Fahrzeug regelt.	1	1	2	2	Profitester
2	Lüftung, Heizung	Die Temperatur und die Luft im Fahrzeug ist angenehm	Falls das Fahrzeug nicht mit einer Klimaanlage ausgerüstet ist, ist es dem Fahrpersonal möglich, das Fahrzeug über die Lüftung und die Heizung so zu temperieren, dass es den Fahrgästen angenehm ist.	1	1	1	1	Kundenbefragung
3	Bestuhlung	Eine Mindestanzahl an Sitzplatzmöglichkeiten wird angeboten.	12-m-Bus mindestens 36 Sitze, 15-m-Bus und Gelenkbus mindestens 54 Sitze, Doppeldecker mindestens 80 Sitzplätze	1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt
4	Fenstergestaltung	Die Fahrgäste haben eine gute, weitgehend ungehinderte Sicht nach draußen.	Werbung auf dem Wagenkasten darf nur zu einem kleinen Teil die Fensterflächen mit einbeziehen. Falls Werbung auf den Fensterflächen vorgesehen ist, ist der Umfang der Beeinträchtigung vorab mit den AG abzustimmen.	1	1	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	1	1	Kundenbefragung
6	Bestuhlung Schnell- und RegioBus	Die Fahrgäste sitzen entsprechend der längeren Reiseweiten bequem.	Polsterung besser als im Stadtverkehr üblich.	1	1	2	2	Fahrzeugdatenblatt
7	Innenausstattung SchnellBus		Bestuhlung, Teppichboden, Gardinen etc.	1	2	2	2	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	2	2	Profitester

9	Zusätzliche Serviceleistungen SchnellBus	Kostenloses Angebot an Medien	z.B. Kostenloser Lese-Service	1	2	2	2	Profitester
10	Abfallbehälter	Die Abfallbehälter sind fest installiert		1	1	1	1	Profitester
11	USB-Steckdosen	Fahrgäste haben die Möglichkeit an USB-Steckdosen ihre mobilen Geräte aufzuladen.	Kat SB an allen Sitzgruppen	1	2	2	2	Profitester
Emissionen								
1	Emissionsstandards	Die eingesetzten Fahrzeuge entsprechen mindestens der angegebenen Abgasnorm	Ab Betriebsbeginn müssen 80% der Busflotte im Linienbündel (ausgenommen Kat. EV) der Euronorm V, ab 2026 der Euronorm VI entsprechen.	Euro VI	Euro V	Euro IV	Euro IV	Fahrzeugdatenblatt
2	Emissionsstandards	Die Schadstoffklassifizierung der eingesetzten Fahrzeuge entspricht dem in den jeweiligen Städte und Gemeinden geforderten Standard.		1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt
Erscheinungsbild des Fahrzeuges								
1	CD Corporate Design	Die äußeren Werbeflächen von 3 Fahrzeugen werden dem Auftraggeber mietfrei für die Anbringung von Werbung zur Verfügung gestellt.	Die Kosten für Layout und Beklebung trägt der Auftraggeber	1	1	2	2	Profitester
2	Fahrzeugreinigung	Die Fahrgäste bewerten den Bus 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	1	1	Kundenbefragung
2	Unfall- und Vandalismusschäden	Das Vertrauen der Fahrgäste in die Seriosität des Betriebes wird durch Unfall- oder Vandalismusschäden am Fahrzeug vermindert	Unfall- und Vandalismusschäden am Fahrzeug werden kurzfristig beseitigt.	1	1	1	1	Kundenbefragung
Barrierefreiheit								
1	Einstieg	Hilfen zum Einstieg Beleuchtung (keine Mittelgeländer im Einstiegsbereich)		1	1	1	1	Profitester
2	Ausstattung	Barrierefreie Ausstattung gemäß EU-Vorgaben		1	1	1	1	Fahrzeugdatenblatt

3	Hardware zur Unterstützung	Ausstattung mit technisch aktueller Hardware zur Unterstützung der Anforderung einzelner Funktionen per Smartphone		2	2	2	2	Fahrzeugdatenblatt
Kleinfahrzeuge								
1	Niederflur	Niederflur-Einstiegsbereich und Stellplatz zur Beförderung von Kinderwagen und Rollstühlen	Auch in kleineren Fahrzeugen ist die Beförderung von in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen möglich.	1	1	2	2	Analog Standardfahrzeug
2	Ausstattungsmerkmale	Es gelten die gleichen Standards wie bei einem Standardfahrzeug, soweit die geringere Fahrzeuggröße dem nicht entgegen steht.	Das Qualitätsniveau kleinerer Fahrzeuge orientiert sich weitestgehend an dem der Standardfahrzeuge	1	1	2	2	Analog Standardfahrzeug
3	Fahrscheindrucker	Die gängigen Fahrkarten im Münsterland-Tarif und im NRW-Tarif werden verkauft.	Die Tickets werden über ein mobiles Handverkaufsgerät ausgegeben.	1	1	1	2	Profitester
TaxiBus und Anrufsammeltaxi AST, ergänzende Vorgaben								
1	Fahrzeug Größere 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 eingesetzten 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 dem Rollstuhl das AST oder den TaxiBus nutzen können			1		Profitester
4	Fahrscheinausgabe	Es könne im TaxiBus mindestens EinzelTickets (inkl. AnschlussTickets) und TagesTickets, im AST AST-Fahrkarten im Münsterland-Tarif verkauft werden.	Die Tickets werden über ein mobiles Handverkaufsgerät ausgegeben.			1		Profitester
5	Rauchverbot	Während der TaxiBus oder AST-Fahrt darf im Fahrzeug nicht geraucht werden.				1		Profitester

Teilabschnitt 3

Lfd. Nr.	Merkmal	Qualitätsvorgaben	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
Zuverlässigkeit der Leistungserbringung und Verkehrsdurchführung				
Planfall				
1	Verlässlichkeit auf den Fahrplan	Im Fahrplan veröffentlichte Fahrten werden geleistet.	Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, 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 nicht automatisch zum Ausschluss von der Fahrt	Der Auftragnehmer ist verpflichtet, die Beförderung von Schülerinnen und Schülern sicherzustellen. Die Fahrkartenprüfung erfolgt gegebenenfalls unabhängig von der Beförderung nach einem besonderen Verfahren.	Qualitätsbericht des Auftragnehmers
4	Anschlussicherung	Die Fahrgäste könne sich im Zubringerbus auf die Anschlussaufnahme beim Umstieg im festgelegten Rahmen verlassen.	Das Fahrpersonal informiert den/die abholenden Kollegen bzw. die Leitstelle über einen Anschlusswunsch und verständigt sich mit diesem ggfs. über eine Wartezeit.	Kundenbefragung
5	Betriebsmittel-instandhaltung (Reinigung, Funktionsfähigkeit)	Die Fahrgäste bewerten ihr Fahrzeug hinsichtlich Sauberkeit und Funktionstüchtigkeit als positiv	Die Fahrzeuge befinden sich auf den Linienfahrten in einem hinreichend sauberen Zustand.	Kundenbefragung
6	Fahrkartenkontrollen	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 Vortrag zu bestellen Ausnahme: TaxiBus-Fahrt nach 20:30 Uhr: bis 20 Uhr desselben Tages zu bestellen Im Ausnahmefall ist eine Stunde zulässig (z.B. weite Anfahrtswege des Unternehmers)	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 Fahrplanauskunft.	Profitester
Störfall, Umleitung				

1	Informationen durch das Betriebspersonal	Fahrgäste erhalten im Zweifel aktuelle Informationen beim Betriebspersonal.	Das Verkehrsunternehmen informiert das Betriebspersonal (Fahrpersonal, Aufsicht) über Störungen und ggf. abhelfende Maßnahmen.	Kundenbefragung
2	Information der Fahrgäste	Die Fahrgäste werden jederzeit gut über den Verlauf einer Störung und über Fahrtalternativen informiert.	Bei unvorhersehbaren Störungen erfolgt eine umgehende Information der Fahrgäste im Fahrzeug durch das Fahrpersonal. Nach Möglichkeit werden auch die an den nachfolgenden Haltestellen wartenden Fahrgäste durch Servicemitarbeiter informiert. Dabei werden ggf. Hinweise auf Alternativen zur Fortsetzung der Fahrt genannt. Ziel ist die Aufnahme der Störungsmeldung in die elektronische Fahrplanauskunft, sodass diese Auskunftssysteme anfragende Systeme (z.B. BUBIM-App) die Informationen anzeigen können.	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 Linienwegs, Veränderungen bei der Bedienung von Haltestellen) werden auf der Homepage des Unternehmens, in der EFA und ggf. den Mitarbeiterinnen der „Schlauen Nummer“ bekannt gegeben und tagesaktuell auf dem Laufenden gehalten.	Kundenbefragung
7	Haltestellen auf Umleitungsstrecken	Die Fahrgäste erhalten die Möglichkeit so zielnah wie möglich ein- und auszusteigen	Haltestellen, die im Zuge von Umleitungen passiert werden, werden bedient.	Kundenbefragung

Teilabschnitt 4

Lfd. Nr.	Merkmal	Qualitätsvorgaben	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
Haltestellen und Busanlagen				
<ul style="list-style-type: none"> In den Zuständigkeitsbereich des Verkehrsunternehmens fällt die Fahrgastinformation an den Haltestellen In die Verantwortung der Kommune bzw. des Straßenbaulastträgers fällt die bauliche Gestaltung				
Zuständigkeitsbereich des Verkehrsunternehmens				
Mindestausrüstung				
Alle Haltestellen				
1	Informationsumfang	Die Fahrgäste können sich an ihrer Haltestelle über die abfahrenden Linien und ihren Fahrplan informieren	Der Fahrplanaushangs hat den Vorgaben gemäß „Handbuch Dachmerke Bus und Bahn im Münsterland“ (als Download auf www.bubim.de) zu entsprechen.	Profitester
2	Layout	Die Fahrgäste erkennen am Mast, 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 Dachmerke Bus und Bahn im Münsterland“ (als Download auf www.bubim.de) zu entsprechen.	Profitester
3	Aktualität	Die Aushänge an den Haltestellen sind vollständig und aktuell	Veraltete und fehlende Informationen werden innerhalb von zwei Tagen nach der Meldung ersetzt.	Profitester
4	Tarifinformationen	Haltestellen von Schnell- und RegioBus-Linien: Die Fahrgäste können sich vor der 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 Kundeninformation zuständig. Diese sind bedarfsabhängig zu reinigen.		Profitester
Ausrüstung wichtiger Haltestellen (zusätzlich zur Mindestausrüstung)				
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 Liniennetz und über weitere Fahrtmöglichkeiten informieren.	Es wird der aktuelle Liniennetzplan oder ein Ausschnitt aus diesem ausgehängt. Der Liniennetzplan wird vom Aufgabenträger gestellt.	Profitester
4	Umgebungsplan	Die Fahrgäste können sich über die die nahe Umgebung auf einem Stadtplan informieren.	Ein Umgebungsplan wird ggf. vom Aufgabenträger zur Verfügung gestellt.	
Zuständigkeitsbereich der Straßenbulasträger (keine Relevanz für den Bieter)				
1	Bauliche Gestaltung	Die bauliche Gestaltung obliegt der jeweiligen Gemeinde. Die Vorgaben aus dem Nahverkehrsplan sind zu beachten.	Die Planung und Bauausführung erfolgen in Abstimmung mit den nutzenden Verkehrsunternehmen.	

Teilabschnitt 5

Lfd. Nr.	Merkmal	Qualitätsvorgaben	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
Kommunikation und Information				
1	Information über vorhersehbare Störungen	Die Fahrgäste können sich über die aktuelle Betriebslage informieren und sich ggf. danach richten.	Vorhersehbare Störungen und die damit verbundenen Maßnahmen (Verlegung des Linienwegs, Veränderungen bei der Bedienung von Haltestellen) werden mindestens eine Woche vorher, durch Aushänge an den Haltestellen, durch Pressemitteilungen und auf der Homepage des Unternehmens bekannt gegeben, tagesaktuell auf dem Laufenden gehalten. Zudem wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter der Schläuen Nummer NRW informiert sind.	Kundenbefragung
2	Informationen über unvorhersehbare Störungen	Die Fahrgäste werden über die aktuelle Betriebslage informiert und können sich ggf. danach richten	Bei unvorhersehbaren Störungen erfolgt eine umgehende Information der Fahrgäste im Fahrzeug. Auch die Fahrgäste an den nachfolgenden Haltestellen werden informiert. Es werden ggf. Lösungsvorschläge zur Fortsetzung der Fahrt genannt. Falls es sinnvoll erscheint, werden im Weiteren die Mitarbeiter der Schläuen Nummer NRW informiert.	Kundenbefragung
3	Erreichbarkeit für das Fahrpersonal	Keine spezifische Vorgabe	Keine spezifische Vorgabe	Profitester
4	Austausch zwischen den Verkehrsunternehmen	Der Austausch von Informationen zum Zweck eines reibungslosen und möglichst störungsfreien Verlaufs der Linienfahrt mit dem Ziel der Einhaltung der vom Reisenden geplanten Reisekette muss auch Verkehrsunternehmen übergreifend sein.		Profitester
5	Erreichbarkeit für Rückfragen der Fahrgäste zur Betriebslage	Keine spezifische Vorgabe	Keine spezifische Vorgabe	Kundenbefragung
6	Datenlieferung an die Elektronische Fahrplanauskunft EFA	Die Fahrgäste haben die Möglichkeit sich immer aktuell im Internet über die Fahrtmöglichkeiten zu informieren.	Das Verkehrsunternehmen liefert kostenlos und im erforderlichen Umfang, zum erforderlichen Zeitpunkt und im erforderlichen Datenformat seine Fahrplandaten an die Regionale Koordinierungsstelle Fahrgastinformation (RKS)	Auftraggeber
7	Fahrplantabellen im Internet	Die Fahrgäste haben die Möglichkeit sich aus dem Internet die aktuelle Fahrplantabelle ihrer Linie herunterzuladen.	Das Verkehrsunternehmen lädt selbstständig und direkt die aktuelle Fahrplantabelle als pdf auf der Seite www.bus-und-bahn-im-muensterland.de hoch.	Kundenbefragung

8	Zentrale Fahrplan- und Tariffinformationsstelle	Die Fahrgäste haben die Möglichkeit sich über die Schläue Nummer NRW über Fahrpläne und Tickets zu informieren.	Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass alle für die Fahrgäste relevanten Informationen an die Schläue Nummer NRW weitergeleitet werden	Kundenbefragung
9	Verteilung von Informationsmaterialien	Das Verkehrsunternehmen verteilt ÖPNV-Info-Prospekte über seine Fahrzeuge und Dienststellen.		Profitester
10	Herausgabe von Fahrplaninformationen	Das Verkehrsunternehmen stimmt sich mit dem Kommunalen Verkehrsunternehmen RVM über die Zuarbeit zur Herausgabe eines Bereichsfahrplanbuches ab		Auftraggeber
11	Herausgabe von Fahrplaninformationen	Das Verkehrsunternehmen gibt für Schnell- und RegioBusse jeweils Mini-Fahrpläne heraus.	Das Verkehrsunternehmen liefert der Datendrehscheibe des VRR die notwendigen Daten im geeigneten Datenformat zu.	Auftraggeber
12	Herausgabe von Fahrplaninformationen	Das Verkehrsunternehmen liefert zur Veröffentlichung in den Fahrplanbüchern die Beschreibung eines AST mit den aktuellen Fahrpreisen und aktuellen Fahrplantabellen im druckfähigen Format an den Herausgeber		Auftraggeber
13	Kennzeichnung Niederflur	Das Verkehrsunternehmen weist in seinen Fahrplänen die Angebote aus, die verlässlich mit Niederfurbussen mit Rampe o.ä. bedient werden.		Auftraggeber
Beschwerdemanagement				
1	Antwortfristen	Der Fahrgast erhält zügig Auskunft nach einer Anfrage	Die Beantwortung von Lob und Kritik wird durch das Verkehrsunternehmen 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 von den Verkehrsunternehmen zur Verbesserung der Leistung genutzt.	Das Verkehrsunternehmen weist über eine Prozessbeschreibung ein Beschwerdemanagement im Unternehmen nach.	Bericht des Verkehrsunternehmens
3	Erfassung und Auswertung	Der Aufgabenträger kann bei Bedarf Informationen über die aktuelle Situation hinsichtlich der Kundenreaktionen abfragen. Es kann dann ggf. ein verkehrsträgerübergreifender Qualitätsbericht erstellt werden.	Das Verkehrsunternehmen erfasst die von ihm zu bearbeitenden Beschwerden und wertet diese nach einer Schwerpunktthemenliste monatlich aus. (siehe Anlage 5a)	Bericht des Verkehrsunternehmens

Teilabschnitt 6

Lfd. Nr.	Merkmal	Qualitätsvorgaben	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Qualitätscontrolling
Service und Vertrieb				
Service				
1	Fahrradmitnahme	Fahrrad und Bus können eine Reisekette gut ergänzen. Die Fahrgäste haben daher im Rahmen der Platzkapazitäten die Möglichkeit, 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.	Das Verkehrsunternehmen besitzt eine 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		Keine spezifische Vorgabe	Kundenbefragung
5	Saubere Sachen-Garantie		Die Fahrzeuge werden gewissenhaft gereinigt. Ist die Ursache einer Verschmutzung der Kleidung nachweislich vom Verkehrsunternehmen zu verantworten, erstattet es dem Fahrgast die Reinigungskosten	Kundenbefragung
6	Bestellung von TaxiBus-Fahrten	Der TaxiBus fährt nur nach telefonischer Voranmeldung	Vgl. unter Qualitätsstandards 3 Verkehrsdurchführung. Alle Personen, die sich für eine bestimmte Fahrt angemeldet haben, müssen auch befördert werden.	Profitester
7	FahrradBus	Zwischen dem 1.Mai und dem 3. Oktober wird ein FahrradBus-Anhänger angeboten.	Nur in der Produktklasse RegioBus	Kundenbefragung
Vertrieb				
1	Barverkaufssortiment	Die Fahrgäste können im Bus alle Fahrkarten kaufen, die im Tarifraum Münsterland im Bus erhältlich sind..	Vgl. Qualitätsstandards, Teilabschnitt 2	Profitester

2	Personalbediente Verkaufsstelle	Keine spezifische Vorgabe		
3	Abo-Vertrieb	Der Vertrieb von Abo-Fahrkarten ist mindestens über den Postweg anzubieten		
4	Vertrieb von Schulweg-MonatsTickets	Schulweg-MonatsTickets werden entsprechend den Bestellungen der Schulträger bzw. den Schulen geliefert.		
5	Prüfung von e-Tickets und eTarif	Fahrgäste können im WestfalenTarif in der Region Münsterland e-Tickets als HandyTickets z.B. über die bubim-App erwerben. Zukünftig können sie auch im eTarif reisen. Es muss daher die Fahrtberechtigung auch im Bus geprüft werden können.	e-Tickets 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, Restezeit, 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 Einnahmeverantwortung ist für die Teilnahme am Einnahmeverfahren die Mitgliedschaft in der Tarifgemeinschaft Münsterland GmbH erforderlich. Nähere Informationen sind bei der Geschäftsstelle der Tarifgemeinschaft erhältlich.	