

## Qualitätsstandards

## Teilabschnitt 1

Lfd. Nr.	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Solo- oder Gelenkfahrzeuge ab 10 Meter Länge	Kleinfahrzeuge bis 10 Meter Länge
<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 und Vorschriften werden eingehalten. Bei Ausländern liegen Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis vor.	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 den Kunden bei Bedarfs Auskunft geben. 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
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 Rücksichtnahme zuteil.	1	1
4	Dienstkleidung	Das Betriebs- und Betreuungspersonal ist durch Dienstkleidung und Accessoires gekennzeichnet	Das Tragen von Dienstkleidung unterstreicht die Verlässlichkeit und Seriosität des ÖPNV-Systems	2	2

## Teilabschnitt 2

Lfd. Nr.	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Solo- oder Gelenkfahrzeuge ab 10 Meter Länge	Kleinfahrzeuge bis 10 Meter Länge
<b>Fahrzeuge</b>					
<b>Fahrplansicherheit</b>					
1	Kommunikationssystem	Das Fahrpersonal muss während der Linienfahrt einen Ansprechpartner erreichen können, mit dem Fragen z.B. zum Betriebsablauf z.B. zur Anschlusssicherung oder zum Tarif zügig geklärt werden können.	Das Verkehrsunternehmen betreibt ein Kommunikationssystem zwischen Fahrzeugen und Leitstellen. Ein unternehmensübergreifender Informationsaustausch wird auf geeignete Weise sicher gestellt.	1	1
2	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
<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
2	Türen	Die Fahrgäste können größtmögliche Sicherheit erwarten. Falls sie eingeklemmt werden, springen die Türen wieder auf	Reversiereinrichtung an allen Türen	1	
3	Türen	Das Fahrzeug kann bei geöffneter Mitteltür nicht losfahren.	Bei geöffneter Mitteltür wird automatisch die Haltestellenbremse zwangsgeschaltet.	1	
4	Anfahrspiegel	Größtmögliche technische Unterstützung für das Fahrpersonal und Sicherheit für die Fahrgäste bei der Anfahrt an der Haltestelle	(§56 StVZO)		
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)	1	
<b>Fahrgastinformation</b>					
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, die vom Bordrechner gesteuert wird. Steckschild nur kurzfristig, z.B. bei Störungen.	1	k.A.
2	Linienbeschilderung	Schnelle Erfassbarkeit von Fahrtziel und Fahrtweg für den Kunden	Liniennummer: Bug rechts, Heck Fahrtziel: Bug rechts Streckenverlauf: rechts	1	

Lfd. Nr.	Merkmal	Erwartete Qualität	Konkrete Vorgabe oder Erläuterung	Solo- oder Gelenkfahrzeuge ab 10 Meter Länge	Kleinfahrzeuge bis 10 Meter Länge
3	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	k.A.
4	Prospekthalter	Fahrgäste können aktuelles Prospektmaterial entnehmen	Ein Halter für Fahrgastprospekte im Einstiegs- oder Mehrzweckbereich	1	
5	Plakathalter	Die Fahrgäste können sich über Plakate über Neuigkeiten aus dem Verkehrsraum Münsterland informieren.	Mindestens ein Plakathalter pro Fahrzeug, Anbringung auf der Trennscheibe hinter dem Fahrerarbeitsplatz, ersatzweise auf einem Fenster	1	
<b>Fahrkartenverkauf</b>					
1	elektronische Fahrscheindrucker	Die Fahrgäste können im Bus alle Fahrkarten erwerben, die im Barverkauf in der VGM angeboten werden.	Der Auftragnehmer rüstet die Fahrzeuge mit einem elektronischen Fahrscheindrucker für den Fahrscheinverkauf gemäß den Richtlinien der VGM aus.	1	k.A.
2	Entwerter	Die Fahrgäste können ihre Fahrscheine entwerfen	Die Fahrzeuge sind mit mindestens einem Entwerter ausgestattet	1	k.A.
<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.	2	
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 Fahrpersonal möglich, das Fahrzeug über die Lüftung und die Heizung so zu temperieren, dass es den Fahrgästen angenehm ist.	1	
3	Bestuhlung	Bequemer Sitzabstand, der gleichzeitig eine möglichst große Anzahl an Sitzplätzen im Fahrzeug zulässt.	Liniengerecht, mit ausreichenden Festhaltemöglichkeiten. Regelsitzabstand 720 mm, soweit wegen technisch-konstruktiver Randbedingungen bei einzelnen Sitzen die Realisierung nicht möglich ist, kann das Maß unterschritten werden. Sitzfläche und Rücklehne sind gepolstert.	1	
4	Mehrzweckbereich	Die Fahrgäste können sicher sein, einen Mehrzweckbereich im Bus nutzen zu können.	Der Einsatz von Reisebussen, die ausschließlich über Sitzplätze verfügen, ist nicht zulässig.	1	k.A.
<b>Emissionen</b>					
1	Emissionsstandards	Die eingesetzten Fahrzeuge sind von ihrer Schadstoffklassifizierung her so ausgerüstet, dass sie innerhalb der jeweiligen Stadt- und Gemeindegrenzen für einen planmäßigen Betrieb der Linien geeignet sind.	Die Schadstoffklassifizierung der eingesetzten Fahrzeuge entspricht den in den jeweiligen Städten und Gemeinden geltenden Mindeststandards.	1	1

1 = ist einzuhalten, 2 = kann eingehalten werden, k.A. = keine Angabe