

## Anlage 3

Folgende Qualitätsanforderungen sind im Rahmen der notwendigen Verkehrsleistung zu erbringen:

### 1. Anforderungen an die Fahrzeuge

#### 1.1 Allgemeine Vorgaben für die Fahrzeuge

- 1.1.1 Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die vorgeschriebenen Sicherheitsausstattungen müssen stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein und den gesetzlichen Vorschriften nach BOKraft und StVZO (insbesondere § 35) und den dazu erlassenen Unfallverhütungsvorschriften entsprechen.
- 1.1.2 Die Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge unterliegt verbindlichen Mindestanforderungen, die nachfolgend beschrieben werden.
- 1.1.3 Es sind Sitze mit gepolsterter Sitzfläche und gepolsterter Rückenlehne gefordert. Sämtliche Sitzpolster eines Fahrzeuges sind mit einem Stoffbezug in einheitlichem Design zu versehen. Die Sitze sind so anzuordnen und der Sitzabstand so zu wählen, dass die Fahrgäste bequem sitzen können.
- 1.1.4 Es dürfen nur Fahrzeuge mit Abgaswerten der EURO-VI-Norm eingesetzt werden.
- 1.1.5 Alle eingesetzten Busse müssen in Niederflurbauweise ausgeführt sein und eine Absenkvorrichtung (Kneeling) als elektronisch-pneumatisches System an der Einstiegsseite aufweisen. Die Busse müssen zudem über eine Rampe für Rollstuhltransport verfügen (manuell betätigt, hinten), mit speziellen Haltewunsch Tastern und Tastern für die Rampenanforderung in Reichweite der Rollstuhlfahrer. In Kleinbusse hat für das Ein- und Ausladen des Rollstuhls/ des Rollstuhlfahrers eine elektronische Rampe zur Verfügung zu stehen.
- 1.1.6 Es sind lärmarme Fahrzeuge einzusetzen. Die Grenzwerte der Europäischen Richtlinie 92/97 EWG bzw. 2007/34/EG der Kommission (Fahrzeuge mit einer Motorleistung bis zu 150 KW: 78 dB(A), Fahrzeuge mit einer Motorleistung von 150 KW und mehr: 80 dB(A)) sind als Mindestanforderung einzuhalten. Angestrebt werden die geringeren Richtwerte nach Vorschlägen des Umweltbundesamtes (75 dB(A) für Fahrzeuge mit einer Motorleistung zwischen 75-150 KW, 77 dB(A) für Fahrzeuge mit einer Motorleistung über 150 KW). Bei Standzeiten von mehr als zwei Minuten an den Endhaltestellen ist zur Vermeidung von Belästigungen von Anwohnern und Fahrgästen sowie zur Emissionsverminderung der Motor abzustellen.

## Anlage 3 (Leistungsverzeichnis/Qualitäten) Allgemeine Vorschrift Stadtbusverkehr Stadt Pfaffenhofen a. d. Ilm

- 1.1.7 Die einzusetzenden Fahrzeuge/Busse müssen über mindestens 24 Sitzplätze und mindestens weitere 44 Stehplätze (gemäß Zulassung, mit 8 Personen pro m<sup>2</sup> Stehfläche) verfügen. Für Kleinbusse gilt eine Mindestanzahl von 8 Sitzplätzen. Klapp- und Notsitze zählen nicht als reguläre Sitzplätze.
- 1.1.8 Die Midibusse haben über mindestens eine Tür in Höhe des Fahrerplatzes und eine mittlere Tür zu verfügen, beide Türen sollten zweiflügelig sein. Die Türhöhe beträgt mindestens 200 cm. Die Türen sind vom Fahrerplatz aus automatisch zu betätigen. Es ist eine zusätzliche Ausleuchtung des Tür- und Trittstufenbereiches vorzusehen, die sich automatisch bei geöffneter Tür einschaltet
- 1.1.9 Einstiegsgriffe werden an allen Türen gefordert.
- 1.1.10 Innenstufen (Querstufen) sind grundsätzlich nicht zulässig. Davon abweichend ist eine Innenstufe zwischen Tür 2 (mittlere Tür) und dem Fahrzeugheck zugelassen. Podeststufen sind zugelassen.
- 1.1.11 Die Midi- und Kleinbusse müssen über einen Kinderwagenplatz zur Aufnahme eines Kinderwagens mit einer Gesamtlänge von 130 cm und einer Breite von 90 cm verfügen. In Midibussen erfolgt die Anordnung des Kinderwagenplatzes gegenüber oder neben der mittleren Tür. Der Weg zwischen Tür und Kinderwagenplatz darf dabei nicht durch Einbauten eingeengt sein.
- 1.1.12 An den Fahrgastsitzen sind bei Fahrzeugen mit einem Mittelgang gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten.
- 1.1.13 Im Bereich der zweiten Tür ist ein Papierkorb vorzuhalten.
- 1.1.14 Zur Gewährleistung einer ausreichenden Belüftung auch im Sommer und bei starker Besetzung ist eine Klimaanlage sowohl für den Fahrerplatz als auch für den Fahrgastraum vorgeschrieben.
- 1.1.15 Die Innenraumbelichtung muss eine ausreichende Ausleuchtung des Fahrgastraumes ermöglichen, die auch sehbehinderten Menschen eine sichere Orientierung im Fahrzeug ermöglicht.
- 1.1.16 Die Busse sind vom Verkehrsunternehmen mit den notwendigen Fahrscheinautomaten und Entwertungseinrichtungen auszustatten. Die eingesetzten Fahrzeuge müssen die technischen Voraussetzungen zum Einsatz rechnergestützter Drucker erfüllen. Die Drucker werden vom Aufgabenträger auf Leasing-Basis zur Verfügung gestellt.
- 1.1.17 Zur Gewährleistung pünktlicher Abfahrten ist im Fahrzeug eine digitale Funkuhr im Bereich des Fahrerarbeitsplatzes vorzusehen.

## Anlage 3 (Leistungsverzeichnis/Qualitäten) Allgemeine Vorschrift Stadtbusverkehr Stadt Pfaffenhofen a. d. Ilm

- 1.1.18 Die Fahrzeuge müssen über eine Lautsprecheranlage mit ausreichender Leistung für im gesamten Fahrgastraum gut verständliche Ansagen ausgestattet sein. Sie müssen zudem über gut erreichbare Haltewunschtaster verfügen und sind mit einer aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbaren „Wagen hält“-Anzeige auszustatten.
- 1.1.19 Die Fahrzeuge müssen über eine digitale Außenanzeige für Richtung (vorne und rechts) und Liniennummer (vorne, rechts und hinten) verfügen, die frei programmierbar und alphanumerisch als Vollmatrix- oder elektronische Anzeige ausgestaltet ist. Zudem sind die Busse mit einer digitalen Innenanzeige der nächsten Haltestelle auszustatten.
- 1.1.20 Während der Betriebszeiten muss das Fahrpersonal jederzeit erreichbar sein bzw. die Betriebszentrale erreichen können. Die Fahrzeuge sind darum mit einem Funk-Kommunikations-System auszurüsten. Die technische System-Entscheidung liegt beim Verkehrsunternehmen.
- 1.1.21 Die Lackierung der Fahrzeuge erfolgt nach den Vorgaben des Aufgabenträgers kostenneutral durch das Verkehrsunternehmen. Gemäß corporate design des Aufgabenträgers sind die Fahrzeuge entsprechend zu bekleben. Die Kosten hierfür trägt der Aufgabenträger. Die farbliche Innenraumgestaltung wird im Einvernehmen zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen bestimmt. Eine Außenwerbung sowie Werbeanbringungen im Innenraum Dritter oder des Verkehrsunternehmens selbst sind nur in Abstimmung und nach Genehmigung durch den Aufgabenträger zulässig. Die Werbeerlöse stehen dem Aufgabenträger zu. Das Verkehrsunternehmen hat eine „Schwarzfahrer-Warnung“ an gut sichtbarer Stelle anzubringen.

### **1.2 Erscheinungsbild der Fahrzeuge**

- 1.2.1 Es kommen ausschließlich Nichtraucherfahrzeuge zum Einsatz.
- 1.2.2 Spätestens zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und entfernbare Schmierereien des Vortags sind bis spätestens zum Betriebsbeginn des Folgetages entfernt zu werden. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.
- 1.2.3 Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche sind unverzüglich – soweit möglich – bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen. In den Fahrzeugen sind entsprechend Reinigungsgeräte und -mittel vorzuhalten, damit das Fahrpersonal die genannten punktuellen Reinigungsmaßnahmen durchführen kann.

## Anlage 3 (Leistungsverzeichnis/Qualitäten) Allgemeine Vorschrift Stadtbusverkehr Stadt Pfaffenhofen a. d. Ilm

- 1.2.4 Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn geleert. Während des Betriebes ist durch etwaige Zwischenleerungen sicherzustellen, dass die Müllbehältnisse nicht überlaufen.
- 1.2.5 Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen zwei Wochen zu beseitigen. Kaugummis, Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen drei Tagen zu beheben.
- 1.2.6 Die Busse dürfen keine übermäßigen Gebrauchsspuren und Verschleißerscheinungen aufweisen. Im Innenraum sind verschlissene Sitze, dauerhaft verfärbte bzw. verkratze Wand- und Deckenverkleidungen, verfärbte Abdeckungen von Beleuchtungskörpern sowie verschlissene Fußbodenbeläge zu ersetzen. Außen sind Rostspuren zu beseitigen und stumpfe, ausgebleichte Lackstellen auszubessern.
- 1.2.7 Die Fahrzeuge sind halbjährlich nach den genannten Verschleiß- und Gebraucherscheinungen durchzusehen und ggf. sind Gegenmaßnahmen zu ergreifen.
- 1.2.8 Heizung und Lüftung der Fahrzeuge müssen stets betriebsbereit sein. Die Regelung erfolgt entsprechend der Witterung unter Berücksichtigung von Fahrgastwünschen. Als akzeptable Innentemperatur im Heizbetrieb gilt der Temperaturbereich zwischen +15 und +19 Grad Celsius. Im Sommer hat das Fahrpersonal aktiv für eine gute Durchlüftung des Fahrzeuges Sorge zu tragen.

## **2. Kommunikation, Betriebsstörungen**

### **2.1 Kommunikation**

- 2.1.1 Während der Betriebszeiten muss eine Leitstelle für Fahrpersonal und den Aufgabenträger stets erreichbar sein, die bei Umregelmäßigkeiten im Betrieb Ersatzbeförderungen organisiert.
- 2.1.2 Generell ist während der Betriebszeiten des Stadtbusses (Montag – Freitag 5.30 - 20.30 Uhr, Samstag 8.00 – 13.00 Uhr) die Erreichbarkeit der Verwaltung des Verkehrsunternehmens mittels Telefon zu gewährleisten. Das Verkehrsunternehmen benennt dem Aufgabenträger einen festen Ansprechpartner für den Stadtbusbetrieb.
- 2.1.3 Das Verkehrsunternehmen gewährleistet dabei als Kommunikationswege neben dem Telefon (mit Anrufbeantworter) auch E-Mails, Fax sowie Mobiltelefon (Angabe einer Handy-Nummer).
- 2.1.4 Die Prüfung der Einhaltung der Mindestanforderungen erfolgt – neben weiteren subjektiven und objektiven Qualitätskriterien.

## Anlage 3 (Leistungsverzeichnis/Qualitäten) Allgemeine Vorschrift Stadtbusverkehr Stadt Pfaffenhofen a. d. Ilm

### **2.2 Betriebsstörungen**

- 2.2.1 Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Verkehrsunternehmens zu gewährleisten.
- 2.2.2 Die Ersatzbeförderung gilt als ordnungsgemäß erbracht, wenn sich dadurch die Ankunft der Fahrgäste an dem jeweiligen Zielort um nicht mehr als 30 Minuten verlängert.
- 2.2.3 Bei Verspätungen und Fahrtausfällen aufgrund dem Verkehrsunternehmen nicht zu-rechenbaren Ereignissen, wie unpassierbare Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw., erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Die Beförderungsleistung kann auf den betroffenen Streckenabschnitten naturgemäß erst zu dem Zeitpunkt erbracht werden, zu dem die betroffenen Straßen wieder befahrbar sind.
- 2.2.4 Das Verkehrsunternehmen ist jedoch verpflichtet ggf. durch großräumige Umfahrungen bis zur vierfachen Länge des normalen Linienweges die Bedienung der nicht direkt durch die Ereignisse betroffenen Linienteile sicherzustellen.
- 2.2.5 Bei geplanten Straßensperrungen, absehbaren Fahrzeitverlängerungen durch Bau-maßnahmen u.Ä. sind rechtzeitig Ersatz-Fahrpläne vom Verkehrsunternehmen zu er-arbeiten und mit dem Aufgabenträger abzustimmen.
- 2.2.6 Die Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, d.h. mindestens eine Woche vor Inkraft-treten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach bekannt werden des Ereignisses an die Fahrgäste zu kommunizieren.
- 2.2.7 Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträger unverzüglich per E-Mail oder Fax über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebs-ablauf sowie über Abweichungen von den definierten Standards zu informieren.
- 2.2.8 Sofern dem Verkehrsunternehmen die Durchführung des Betriebes nicht möglich ist, teilt er dies dem Aufgabenträger umgehend mit. Der Aufgabenträger kann dann Dritte mit der Durchführung der Verkehre beauftragen. Die entstandenen Mehrkosten hat das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger zu erstatten.
- 2.2.9 Nicht erbrachte Leistungen sind dem Aufgabenträger unverzüglich zu melden. Nicht erbrachte Leistungen werden nicht vergütet und führen im Verschuldensfall zusätzlich zu einer Vertragsstrafe gemäß Ziffer 6.3 der allgemeinen Vorschrift.

## Anlage 3 (Leistungsverzeichnis/Qualitäten) Allgemeine Vorschrift Stadtbusverkehr Stadt Pfaffenhofen a. d. Ilm

### **3. Anforderungen an das Fahrpersonal**

- 3.1 Die Anforderungen an das eingesetzte Fahrpersonal unterliegen verbindlichen Mindestanforderungen, die nachfolgend näher definiert werden.
- 3.2 Das Fahrpersonal hat über ausreichende Kenntnisse der gesetzlichen und fachlichen Vorschriften (StVO, BOKraft, DFBus) zu verfügen.
- 3.3 Das Fahrpersonal muss im Besitz der entsprechenden Fahrerlaubnis sein.
- 3.4 Das Fahrpersonal muss vom Verkehrsunternehmen für den Einsatz im Stadtbusverkehr bzw. das Fahrpersonal der Kleinbusse für den Einsatz im Linienverkehr und bedarfsgesteuerten ÖPNV geschult werden (Tarif- und Fahrplankenntnis, Streckenkenntnis, Verhalten gegenüber Fahrgästen).
- 3.5 Das Fahrpersonal muss über gute deutsche Sprachkenntnisse verfügen, um die Kommunikation bzw. Betreuung der Fahrgäste gewährleisten zu können.
- 3.6 Gefordert sind auch aktuelle Kenntnisse in Erster Hilfe. Das eingesetzte Fahrpersonal sollte nachweislich vor nicht länger als drei Jahren zumindest einen Kurs „Sofortmaßnahmen am Unfallort“ bei einem anerkannten Ausbildungsträger absolviert haben. Die Kurse sind regelmäßig in diesem Intervall bei einem anerkannten Ausbildungsträger aufzufrischen.
- 3.7 Es wird auf ein gepflegtes Erscheinungsbild des Fahrpersonals Wert gelegt. Das Fahrpersonal hat einheitliche und saubere Dienstkleidung zu tragen. Ebenfalls ist das Fahrpersonal verpflichtet, ein Namensschild zu tragen, auf dem der Name des Fahrers / der Fahrerin sowie die Logos der Stadt Pfaffenhofen a. d. Ilm sowie des Verkehrsunternehmens erkennbar sind.
- 3.8 Das Verhalten des Personals gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern muss stets freundlich und zuvorkommend sein – auch in Stress-Situationen.
- 3.9 Bei Bedarf ist Fahrgästen Hilfestellung beim Ein- und Aussteigen zu geben.
- 3.10 Vom Personal ist grundsätzlich eine ausgeglichene Fahrweise zu gewährleisten, zu vermeiden sind extrem ruckartiges Anfahren und plötzliches Abbremsen (Ausnahmen können in Gefahrensituationen erforderlich sein).
- 3.11 Unregelmäßigkeiten, Verspätungen und Betriebsstörungen sind umgehend an die Leitstelle zu melden. Nach den jeweiligen Möglichkeiten ist konstruktiv an der Behebung der Störung mitzuarbeiten.

## Anlage 3 (Leistungsverzeichnis/Qualitäten) Allgemeine Vorschrift Stadtbusverkehr Stadt Pfaffenhofen a. d. Ilm

- 3.12 Das Fahrpersonal sowie alle Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens haben grundsätzlich über alle betrieblichen Angelegenheiten, die im Zusammenhang mit der Verkehrsdurchführung stehen und keine Relevanz im Rahmen der Fahrgastinformation besitzen, Verschwiegenheit gegenüber Dritten (Institutionen und Einzelpersonen, insbesondere Fahrgästen) zu bewahren. Sie sind auf die Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) zu verpflichten.
- 3.13 Das Rauchen im Fahrzeug ist dem Fahrpersonal auch während der Pausen und Standzeiten untersagt.
- 3.14 Das Verkehrsunternehmen hat auf Verlangen des Aufgabenträgers Personal, beim dem trotz schriftlicher Abmahnung wiederholt schwerwiegende Unregelmäßigkeiten aufgetreten sind, vom Einsatz zurückzuziehen, sofern dem nicht unausräumbare Hindernisse aus dem Beschäftigungsverhältnis entgegenstehen.

### **4. Ersatzfahrzeuge**

- 4.1 Das Verkehrsunternehmen hat stets einen reibungslosen Betriebsablauf zu gewährleisten. Ersatzfahrzeuge müssen neben den gesetzlichen Vorgaben der BOKraft und der StVZO auch die genannten qualitativen Mindestanforderungen erfüllen.
- 4.2 Ersatzfahrzeuge dürfen nur vorübergehend bei Störungen oder Fahrzeugausfällen eingesetzt werden.

### **5. Werbung und Kommunikation, Fahrgastinformation, Fahrscheinverkauf**

- 5.1 Für die Bewerbung der vertraglichen Leistung, insbesondere bei Betriebsstart und anderen Festlichkeiten, ist der Aufgabenträger zuständig. Das Verkehrsunternehmen unterstützt Werbeaktionen des Aufgabenträgers, indem er Plakate und Broschüren, die er vom Aufgabenträger kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen auslegt bzw. anbringt.
- 5.2 Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, auf Wunsch des Aufgabenträgers in jedem Fahrzeug einen vom Aufgabenträger kostenlos zur Verfügung gestellten Linienverlaufsplan anzubringen.
- 5.3 Das Verkehrsunternehmen gestattet dem Aufgabenträger bzw. Dritten, die vom Aufgabenträger dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Werbeaktionen in den Fahrzeugen auf den Linien durchzuführen.

## Anlage 3 (Leistungsverzeichnis/Qualitäten) Allgemeine Vorschrift Stadtbusverkehr Stadt Pfaffenhofen a. d. Ilm

5.4 Das Verkehrsunternehmen ist nur nach Absprache mit dem Aufgabenträger zur Auslage oder Anbringung von Werbung in den Fahrzeugen berechtigt.

### **6. Beschwerdemanagement**

6.1 Für die Annahme von Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste sind grundsätzlich alle vom Verkehrsunternehmen eingesetzten Personen verantwortlich.

6.2 Alle schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden sind aufzunehmen und zu bearbeiten. Bei telefonischen und mündlichen Beschwerden sind grundsätzlich Name und Anschrift des Beschwerdeführers zu erfragen, auch bei Beschwerden im Fahrzeug gegenüber dem Fahrpersonal.

6.3 Beschwerden sind innerhalb einer Woche zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort schriftlich zu erteilen.

6.4 Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger sind verpflichtet, sich über jede Beschwerde, die im Zusammenhang mit einer Beförderungsleistung im Stadtbusverkehr, unverzüglich gegenseitig in Kenntnis zu setzen. Jede aufgenommene Beschwerde und die Antwort darauf sind als Kopie dem Aufgabenträger zuzuleiten.