

Qualitätsanforderungen für Busverkehrsleistungen auf der Linie R13

Zur Sicherstellung der **Mindestqualität** eines Betriebsangebots definiert der Aufgabenträger der Linie R13 die folgenden Qualitätsanforderungen. Die Mindestanforderungen umfassen die Bereiche Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen an die Fahrzeuge, das Personal sowie Anforderungen an den Betrieb.

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten.

1. Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge

1.1 Fahrzeugalter

- a. Die im regelmäßigen Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge dürfen nicht älter als zehn Jahre sein. Das durchschnittliche Fahrzeugalter aller eingesetzten Fahrzeuge darf während der gesamten Vertragslaufzeit sechs Jahre nicht überschreiten.
- b. Ein Neufahrzeug ist ein Fahrzeug mit Erstzulassung nach Kauf oder Leasing vom Hersteller oder Händler, wenn dieser das Fahrzeug noch nicht gewerblich eingesetzt hat und das Fahrzeug nicht älter als sechs Monate ab Erstauslieferungsdatum vom Hersteller ist. Die im Punkt 1.5 für Neufahrzeuge geforderte zusätzliche Ausstattung ist während der gesamten Konzessionslaufzeit zu gewährleisten.

1.2 Technische Merkmale

- a. Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen Anforderungen, betrieblichen Gegebenheiten und Fahrplanvorgaben.
- b. Einsatz von Fahrzeugen der Klasse M3, Klasse II (Überlandbus) auf allen Fahrten (Länge 12 m; sonstige Fahrzeuggrößen sind nach Maßgabe der Aufgabenträger zugelassen) in Niederflurbauweise; stufenloser Einstieg und stufenloser Mittelgang zwischen erster und zweiter Tür; Low-Entry-Varianten sind zugelassen.
- c. Von jedem Sitzplatz aus muss eine Haltewunschtaaste erreichbar sein (entweder an vertikalen Stangen oder an der Seitenwand).
- d. Eine Wagen-Hält-Anzeige muss aus dem gesamten Fahrzeug gut einsehbar sein.
- e. Zum sicheren Halt der Fahrgäste sind folgende Einrichtungen vorzusehen: Fensterschutzstange im Bereich der Mehrzweckfläche, mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe und an den Fahrgastsitzen seitlich zum Gang hin angebrachte Griffe.
- f. Bordmikrofon und Lautsprecher für akustische Fahrgastinformation.
- g. Wegfahrsperrung bei geöffneter Tür.
- h. Mindestens eine doppelbreite Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von 1250 mm (+/- 50 mm) im mittleren Fahrzeugbereich sowie eine Tür von mind. 850 mm Durchgangsbreite vorne;
- i. Ausreichende Innenraumbeleuchtung, zusätzliche Ausleuchtung der Ein- und Ausstiege bei geöffneter Tür.

- j. Die Fahrzeuge sind entweder mit 4 Klappfenstern oder mit 2 Klappfenstern und 2 Dachluken mit Notausstiegswfunktion auszustatten, um eine ausreichende Belüftung sicherzustellen.
- k. Heizung und Klimaanlage oder Klimaanlage mit Heizfunktion für Fahrerplatz und Fahrgastraum gemäß VDV-Schrift 236 müssen bei Fahrzeugen im regelmäßigen Linienverkehr voll funktionsfähig vorhanden sein. Sie sind temperaturabhängig zur Erzeugung eines angenehmen Innenklimas einzusetzen.
- l. Winterbereifung oder ein geeignetes Äquivalent ist in den Wintermonaten einzusetzen.
- m. Ausstattung aller Fahrzeuge mit Bordrechnern: Der Vertrieb von Fahrkarten aller in den jeweiligen Verbänden und Tarifgebieten genehmigten Bartarif-Fahrausweisarten hat über die im saarVV eingesetzte Bordrechnertechnologie zu erfolgen. Die Beschaffung, Wartung der Bordrechner und die Pflege des Hintergrundsystems im eigenen Mandaten obliegt dem Verkehrsunternehmen auf eigene Kosten.
- n. Lieferung von kontinuierlichen Echtzeitdaten nach den VDV-Spezifikationen 453/454 für jedes eingesetzte Fahrzeug (Ist-Daten, interne und externe Anschlussicherung, Prognosedaten). Die Positionsbestimmung muss dabei in GPS-Qualität erfolgen. Die Lieferung der Echtzeitdaten erfolgt an die Landesdatendrehscheibe des Saarlandes (Saarfahrplan).
- o. Nutzung der automatisierten Funktion zur Anschlussicherung über die Bordrechnerinfrastruktur
- p. Die eingesetzten Fahrzeuge müssen zum 01.01.2026 den Vorgaben der dann gültigen EU-Abgasnorm entsprechen.
- q. Motorraumkapselung zur Geräuschdämmung nach innen und außen.
- r. Alle technischen Merkmale des Fahrzeugs müssen stets funktionsfähig und einsatzbereit sein.

1.3 Barrierefreiheit, Fahrgastkomfort und -information

- a. Für Behinderte ausgewiesene Sitzplätze müssen ebenerdig gut erreichbar sein. Sie dürfen maximal auf einstufigen Podesten stehen und müssen klappbare Armlehnen zum Gang haben.
- b. Vorhandensein einer Absenkvorrichtung (Kneeling) und Einsatz dieser Technik.
- c. Auslegbare Klapprampe an der doppelbreiten zweiten Tür inklusive Meldetaster für Rollstuhlfahrer innen und außen.
- d. Kennzeichnung von vier geeigneten Plätzen für Mobilitätseingeschränkte in Türnähe.
- e. Ausreichend dimensionierte und einfach zugängliche Mehrzweckfläche zum Abstellen von Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen und Fahrrädern gegenüber oder in Fahrtrichtung vor der zweiten Tür.
- f. Kontrastreiche Innenraumgestaltung insbesondere der sicherheitsrelevanten Elemente v. a. für Sehbehinderte
- g. Mindestens 36 Sitzplätze in einem Standardbus, mindestens 48 in einem Gelenkbus mit einem Mindestsitzabstand von 680 mm.
- h. Auf Sitzfläche und an Rückenlehne der Sitze Polsterung mit Stoffbezug, Überlandbestuhlung – Polsterungsstärke mindestens 3 cm; Hartschalensitze mit einfachem Stoffbezug sind nicht zulässig.
- i. Maximal vier Sitze gegen die Fahrtrichtung, Konferenzbestuhlung ist nicht zugelassen.

- j. Elektronische Linienbeschilderung außen: Front mit Liniennummer und Fahrtziel; Türseite mit Liniennummer, Fahrtziel und Fahrweg / wichtigen Unterwegshalten; Heck mit Liniennummer. Die Linienbeschilderung ist über den Bordrechner zu steuern und dynamisch zu gestalten.
- k. Elektronische Innenanzeige der nächsten Haltestelle, im regelmäßigen Linienverkehr in Form eines TFT-Bildschirms (Anzeige der Linienbezeichnung, der nächsten Haltestellen und der Endstation, integrierte Wagen Hält-Anzeige, keine Fremdwerbung, Einblendungen des Aufgabenträgers oder Verkehrsverbundes sind zulässig).
- l. Deutliche akustische Haltestellenansage: Die Ansage muss auch bei Hintergrundgeräuschen (z. B. Klimaanlage, Motorengeräusch, Stimmen) eindeutig verständlich sei
- m. Klapprahmen für Plakat in DIN A2 Hochformat hinter dem Fahrer und Prospekthalter / Informationskasten in DIN A5 Hochformat für aktuelle Informationen im Einstiegsbereich.
- n. Kostenloser WLAN-Zugang für Fahrgäste
- o. USB Ladesteckdosen im Fahrgastraum
- p. Die Fahrzeuge haben über ein eingebautes Fahrgastzählsystem zu verfügen, welches die dauerhafte Zählung und aufbereitete Lieferung der Zählraten im Format Microsoft Excel: „.xlsx“ beinhaltet.
- q. Ausstattung der Fahrzeuge mit Videoüberwachungssystem, welches mindestens vier Kameras, einen Kontrollmonitor und einen Alarmtaster (Aufzeichnung von Videodaten und Sicherung gegen Überschreibung)

1.4 Erscheinungsbild, Wartung und Sauberkeit

- a. Außengestaltung der Fahrzeugfront in einem vom Verkehrsverbund einheitlich vorgegebenen saarVV-Design mit saarVV-Logo gemäß ÖPNV Gesetz § 7 (1) Punkt 10 und mit dem Logo des jeweiligen Verkehrsunternehmens. Weitere vom Aufgabenträger vorgegebene Vorlagen sind möglich.
- b. Einheitliche weiße Grundfarbe der Fahrzeugaußenfläche.
- c. Werbung an den Außenflächen ist möglich, die Inhalte bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.
- d. Keine Beklebung der Seitenscheiben (einzelne punkt- oder strichförmige Fortsetzungen einer möglichen Werbung auf den Seitenflächen werden toleriert - nicht mehr als 5% der Gesamtfensterfläche).
- e. Sauberer und gepflegter Gesamtzustand, der durch regelmäßige Reinigung (mindestens einmal pro Woche) und Wartung gewährleistet wird. Rasche Beseitigung von groben Verschmutzungen und Behebung von Schäden, bis zum nächsten Einsatztag.
- f. Vorhandensein eines Abfallbehältnisses, Leerung mindestens einmal pro Einsatztag.
- g. Zustand zum täglichen Betriebsbeginn: besenreiner Fußboden, saubere und trockene Sitze, kaum sichtbare Abnutzungsspuren, keine groben Verschmutzungen; saubere Fenster, Türen und Außenflächen.
- h. Fahrzeuge mit Schäden von denen eine Gefährdung ausgeht (innen und außen) sind bis zur Behebung des Schadens aus dem Betrieb zu nehmen.

1.5 Zusätzliche Anforderungen an Neufahrzeuge

- a. Die Mehrzweckfläche gemäß Punkt 1.3 e) befindet sich gegenüber der zweiten Tür und besitzt einen Umfang von drei Doppelsitzen.
- b. Neufahrzeuge müssen die technischen Voraussetzungen zur Mitnahme von E-Scootern (i.S.v. medizinischen Hilfsmitteln) im Bereich der Mehrzweckfläche erfüllen. Eine entsprechende Außenkennzeichnung dieser Fahrzeuge ist vorzunehmen.
- c. Zusätzlich zu den Anforderungen in Punkt 1.3 j) müssen Neufahrzeuge auch eine elektronische Anzeige der Liniennummer an der Fahrerseite aufweisen.

2. Anforderungen an das Personal im Kundenkontakt

2.1 Grundsätzliche Anforderungen

- a. Gepflegtes Gesamterscheinungsbild und seriöses Auftreten sowie Tragen einer einheitlichen, vom Unternehmen festgelegten Dienstkleidung, die dem Fahrpersonal in ausreichender Menge kostenfrei zur Verfügung gestellt wird.
- b. Gute Kenntnisse der deutschen Sprache in Wort und Schrift, gute mündliche Ausdrucksweise.
- c. Höfliches, serviceorientiertes und deeskalierendes Auftreten gegenüber Fahrgästen und Verkehrsteilnehmern, im Bedarfsfall Fähigkeit zur Durchsetzung des Hausrechtes.
- d. Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden, z. B. Weitergabe von Informationen, Hilfe beim Einstieg hilfsbedürftiger Personen.
- e. Sehr gute Kenntnis der angewendeten Tarife und des Fahrplans, des Linienverlaufs und der Linien mit Umsteigebeziehungen (Bus und Schiene).

2.2 Zusätzliche Qualifikationen und Verhaltensregeln des Fahrpersonals

- a. Einhaltung des Fahrplans, keine verfrühten Abfahrten, pünktliches Abfahren, ggf. Abwarten von Anschlüssen gemäß Weisungen / Wartezeitverzeichnis und auf Sicht.
- b. An Starthaltestellen: Einhalten einer Bereitstellzeit von mind. 1 Minute zur Aufnahme und Bedienung von Kunden, die in der Dienstplanung als Arbeitszeit gewertet werden muss.
- c. Rücksichtsvolle und ruckfreie Fahrweise, v. a. beim Anfahren nach Fahrgastwechseln.
- d. Mitführen aller für das Führen des Fahrzeugs und den Vertrieb von Fahrkarten notwendigen Ausrüstungsgegenstände, insbesondere Wechselgeld, Notfahrscheine und Fahrscheinpapier.
- e. Keine Mobiltelefonie oder sonstige Nutzung mobiler Endgeräte während der Fahrt. Ausnahme: Kurze Dienstgespräche mit Freisprecheinrichtung.
- f. Rauchen im Fahrzeug ist jederzeit untersagt (betrifft auch E-Zigaretten).

2.3 Schulungen

- a. Das Personal ist durch den Verkehrsbetrieb regelmäßig (mindestens einmal pro Jahr und Person sowie anlassbezogen) zu schulen. Hierbei handelt es sich nicht um die gesetzlich vorgeschriebenen Schulungsmodulare zur Fortschreibung der EU-Führerscheine.
- b. Inhalte der Schulung sollen Orts- und Linienkunde, Tarife, Umgang mit dem Drucker, aktuelle Ereignisse und Entwicklungen (Tarif-, Linien- und Fahrzeitänderungen, Marketingaktionen, Zählungen etc.) sowie Sicherheit und Kundenorientierung sein.
- c. Die Schulungen sind für das Fahrpersonal verpflichtend und sind Teil der bezahlten Arbeitszeit.

3. Anforderungen an den Betrieb

3.1 Betriebs- und Meldepflichten

- a. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, einen Betriebsleiter nach BOKraft oder einen sonstigen verantwortlichen Ansprechpartner mit ausreichenden Entscheidungs- und Handlungskompetenzen einzusetzen, der in besonderen Situationen auch kurzfristig und flexibel nach Anforderung durch den Aufgabenträger und zeitlich wie räumlich uneingeschränkt für die zu betreibende Linie zur Verfügung steht. Er muss über gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen. Die enge Kooperation mit dem Aufgabenträger ist jederzeit zu gewährleisten. Der verantwortliche Ansprechpartner ist dem Aufgabenträger namentlich zu benennen. Personelle Veränderungen sind unverzüglich, möglichst im Voraus, mitzuteilen. Bei Abwesenheit der genannten Personen von über einer Woche ist vom Verkehrsunternehmen eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt. Ausnahmen sind mit dem Aufgabenträger schriftlich abzustimmen.
- b. Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die über 60 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden.
- c. Es besteht Anschlusssicherung an den Übergangspunkten zum Schienenverkehr und zu anderen Buslinien gemäß Weisungen und Wartezeitverzeichnis (vgl. R1_Wartezeitverzeichnis).
- d. Ausreichende Pufferzeiten zur Sicherstellung der Pünktlichkeit und der Anschlüsse/Umsteigebeziehungen im Fahrweg und in den Umläufen sind zu berücksichtigen.
- e. Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich zumindest mündlich/telefonisch den Aufgabenträger über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten.
- f. Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen monatlich einen kurz gefassten Qualitätsbericht mit folgenden Inhalten an den Aufgabenträger zu senden: Beschwerden, Verspätungen und Störungen im Betriebsablauf, Kapazitätsprobleme, Fahrtausfälle.

- g. Bei Verspätungen oder Fahrtausfällen, die das Verkehrsunternehmen zu vertreten hat, ist eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste binnen 60 Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeitlage auf Kosten des Verkehrsunternehmens zu gewährleisten. Diese Pflicht entfällt, wenn bis zu max. 60 Minuten nach der ausgefallenen Leistung eine fahrplanmäßige Fahrt auf gleicher Strecke durchgeführt wird.

3.2 Fahrgastinformation, Vertrieb und Kundenservice

- a. Sicherstellung einer telefonischen Erreichbarkeit des Unternehmens zu den üblichen Bürozeiten und Bekanntgabe dieser Erreichbarkeit in allen verfügbaren Medien.
- b. Vorhaltung und Bekanntgabe einer E-Mail-Adresse für alle Anliegen des Unternehmens betreffend mit entsprechender zentraler Erstbearbeitung und Rückmeldung an den Kunden.
- c. Vorhaltung einer Internetseite mit allen relevanten Informationen, die tagesaktuell zu halten sind.
- d. Mitarbeit an der Herausgabe, Erstellung und Verteilung einer gemeinsamen Fahrplanpublikation des Aufgabenträgers.
- e. Kostenlose und rechtzeitige Lieferung tagesaktueller und anlassbezogener Fahrplandaten durch die Verkehrsunternehmen für Auskunftsportale wie saarfahrplan.de. Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Verkehrsunternehmens.
- f. Es erfolgt grundsätzlich eine aktive Mitwirkung an Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen der Verkehrsverbände und Aufgabenträger.
- g. Es gelten die durch die Allgemeine Vorschrift des Zweckverbands Personennahverkehr Saarland zum Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen durch Anwendung des Verbundtarifs und zum Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Verpflichtungen durch Anwendung des Deutschland-Tickets (Allg. Vorschrift AusgI Verbundtarif 2024) vorgegebenen Tarife und Tarifbedingungen sowie Übergangstarife zu den Nachbarverbänden.
- h. Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Es hat ein professionell arbeitendes Beschwerdemanagement bereitzuhalten. Beschwerden sind zu dokumentieren und die Kommunikation mit dem Kunden muss zeitnah erfolgen.

4. Haltestellenausstattung

- a. Das Verkehrsunternehmen trägt unabhängig von den Eigentumsverhältnissen der Haltestellen Sorge für das korrekte Anbringen des Haltestellenzeichens gemäß § 224 StVO.
- b. Das Verkehrsunternehmen ist für Bereitstellung und Anbringen eines aktuellen Haltestellenaushangs gem. § 40 Abs 4 PBefG zuständig. Dieser muss sich in einem lesbaren Zustand befinden, was die mindestens jährliche Reinhaltung und Pflege des Fahrplanaushangkastens einschließt.