

# Anlage 3 zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag zwischen der LHD und MBR

## Qualitätsstandards für die Erbringung des Verkehrsangebots

Maßgeblich sind die Qualitätsstandards des jeweils gültigen Nahverkehrsplanes des Zweckverbandes Verkehrsverbund Oberelbe (ZVOE) für das Gebiet der Landeshauptstadt Dresden und die folgenden ergänzenden Qualitätsstandards:

Kriterium	Anforderung
<b>1. Standard: Fahrzeugqualität</b>	
Technische Sicherheit	Vorhalten leistungsfähiger Werkstattkapazitäten zur Gewährleistung eines technischen Einsatzkoeffizienten (Anteil der zur Fahrplanbedienug einatzbereiten Fahrzeuge am Gesamtfuhrpark) von mind. 90 %
Barrierefreiheit	Mitnahme aller Fahrgastgruppen gemäß den Beförderungsbedingungen im ZVOE
	Einhaltung DIN 18040/Teil 3 bezüglich Restspaltbreite und Reststufenhöhe bei vollständig barrierefrei ausgebauten Haltestellen
	Einsatz von Niederflurfahrzeugen mit Rampen
	Einsatz hochfluriger Busse ausnahmsweise bei Verstärkerfahrten und bei Rufbuseinsätzen
	Fahrzeugeneubeschaffung: ausschließlich Niederflurfahrzeuge
	ausreichend Platz für Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder und Rollatoren (mindestens ein Platz in Bussen unter 12 m Länge)
Umwelt-auswirkung	Fahrzeugeneubeschaffung Bus: Einhaltung des aktuellen Standes der Fahrzeugtechnik bezüglich Abgasemissionen, mindestens Einhaltung der im Anschaffungsjahre geltenden EU Abgasnorm
Vertriebstechnik	Fahrzeugausrüstung mit funktionsfähigen Fahrausweisdruckern sowie Fahrausweisentwertern
	Ziel: stufenweise Einführung eines E-Ticketing-Systems mit Schnittstellen nach VDV-Kernapplikation
Verkehrsleit- und Kommunikations-technik	Fahrzeugausstattung zur LSA-Beeinflussung und zur dynamischen Fahrgastinformation im Fahrzeug
Sauberkeit	Inbetriebnahme gereinigter Fahrzeuge (tägliche Innenreinigung, regelmäßige Außenreinigung und nach Bedarf)
	Einhaltung Sauberkeitsgarantie
Temperatur-regulierung	Fahrzeugeinsatz mit ausreichender Heizung und Be- und Entlüftung
<b>2. Standard: Beförderungsqualität</b>	
Pünktlichkeit	Ziel: 90 % aller Fahrten gemäß RBL-Auswertung sind pünktlich, d. h. keine Verfrühung und keine Verspätung über 2 Minuten gegenüber der nach Fahrplan vorgegebenen Abfahrtszeit
	Einhaltung Pünktlichkeitsgarantie
Anschlüsse/ Umsteigepunkte	Überwachung von Anschlüssen durch Betrieb eines RBL
	Bereitstellung von Echtzeit-Abfahrts- und Verbindungsinformationen zur Fahrgastinformation u. a. an Haltestellen, Fahrzeugmonitoren und in verschiedenen Dateiformaten (u. a. für Desktop, Website)
	Festlegung von Anschlüssen bzw. Übergängen entsprechend der Verkehrs-nachfrage und der verkehrsplanerischen Bedeutung unter Einbeziehung der Verkehrsmittel anderer Unternehmen (zeitliche Verknüpfung)
	Information zu Umsteigemöglichkeiten in Netzplänen, Fahrplänen (außer Haltestellenfahrpläne) und Fahrzeugen
	Einrichtung von Verknüpfungen und Umsteigebeziehungen insbesondere an aufkommensstarken Haltestellen sowie zum SPNV
	Anschlussicherung insbesondere zu Tagesrandzeiten
	Einhaltung Anschlussgarantie bei ausgewiesenen Garantieanschlüssen
Fahrzeugeinsatz/ Kapazität	Maximale Fahrzeugauslastung in den Spitzenstunden von 85 % je Fahrt (Summe aus Sitz- und Stehplätzen, letztere bemessen mit 4 Personen je Quadratmeter Stehplatzfläche), Überschreitung der Fahrzeugauslastung bei max. 1 % aller Fahrten
	Fahrzeugeneubeschaffung: schrittweise Ausstattung mit Video- und Kamerasystemen
<b>3. Standard: Managementqualität</b>	
Umgang mit Kundenanliegen	Einhaltung der Antwortgarantie
Störungs-management	schnellstmögliche Beseitigung von Störungen
	Kundeninformation im Störfall durch Vorhalten einer Leitstelle während der Betriebszeiten
	Anwendung des VVO-Tarifs einschließlich der Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen, Vorhalten eines ausreichenden Fahrkartensortiments des VVO-Tarifs
<b>4. Standard: Personalqualität</b>	
Fahr- und Servicepersonal	Freundliche und kompetente Beratung der Fahrgäste zu den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen in deutscher Sprache; gepflegte Dienstkleidung
Mitarbeiter-schulung	Regelmäßige Fortbildung in fachlicher und kundenorientierter Sicht
Sicherung Personalstamm	Ausbildung von Fachpersonal entsprechend dem Bedarf