

## Anlage 2 – Qualität

### 1. Fahrzeugausstattung Busse (Standardlinienbusse und Gelenkbusse)

Qualitätskriterium	Merkmal Mindestausstattung Standard- / Gelenkbus
Alter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Höchstalter der im Linienverkehr eingesetzten Busse beträgt 14 Jahre</li> <li>• Durchschnittsalter 7 Jahre</li> </ul>
Fahrzeugtyp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % Standard-Niederflur Linienbus</li> </ul>
Ein- und Ausstiegshilfen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mechanische Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste und/oder Kinderwagen an Tür 2 in ausreichender Länge für einen möglichst geringen Neigungswinkel, maximal 12 %</li> <li>• Absenkvorrichtung (Kneeling) als elektronisch-pneumatisches System zur Fahrzeugabsenkung an der Einstiegsseite</li> <li>• Rufeinrichtungen (Tasten) für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste außen an / bei Tür 2</li> <li>• Rufeinrichtung (Tasten) für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste innen im Bereich der Sondernutzfläche</li> <li>• Haltewunschtasten in ausreichender Zahl</li> </ul>
Türen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• mindestens 2, Gelenkbus mindestens 3 Türen</li> <li>• Hindernisfreie Durchgangsbreite von mindestens 90 cm für die von Rollstuhlfahrenden zu nutzende Tür, bei Doppeltüren mindestens 130 cm</li> <li>• Im Türbereich befinden sich zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten.</li> </ul>
Sitzplätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Fahrzeuge sollen ausreichend Platz für die Beförderung von Kinderwagen, Rollstühlen und Rollatoren vorsehen.</li> <li>• Die minimale Sitzplatzanzahl darf im Standard-Niederflur Linienbus 20 Plätze nicht unterschreiten.</li> <li>• Der Sitzabstand muss mindestens 680 mm betragen.</li> <li>• Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen befinden sich in Türnähe.</li> <li>• Haltewunschtaster sind von jedem Sitzplatz und den Rollstuhlstellflächen aus erreichbar.</li> </ul>
Ausgestaltung Sitzplätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sitzschale mit Sitzbezug.</li> <li>• Die Gestaltung der Sitzplätze orientiert sich an der EU-Busrichtlinie (Richtlinie 2001/85/EG) unter besonderer Berücksichtigung des Anhang VII „Vorschriften für technische Einrichtungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität“.</li> <li>• Gemäß dieser Richtlinie sind in den Fahrzeugen mindestens zwei ausgewiesene Sitzplätze für</li> </ul>

	<p>mobilitätseingeschränkte Personen vorzuweisen. Diese Sitze sind nahe der zum Ein- / Ausstieg geeigneten Türen im vorderen Bereich anzubieten</p>
Ausgestaltung Stehplätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Für alle Körpergrößen und Armlängen der Fahrgäste sind bei Innenschwingtüren an Türblättern, bei Außenschwingtüren am Handlauf taktile vertikale Haltestangen sowie im Türbereich zusätzliche Haltegriffe anzuordnen.</li> </ul>
Sondernutzungsflächen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausgewiesene flexible Sondernutzfläche (<math>\geq 900 \times 1.300</math> mm) mindestens gegenüber von Tür 2 für Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder o.ä. (Standard- und Gelenkbus)</li> <li>Ab Baujahr 2018 sind mindestens zwei Sondernutzflächen pro Fahrzeug auszuweisen (Standard- und Gelenkbus)</li> <li>Für Rollstuhlfahrer ist im Bereich des Stehperrons eine Rückenstütze anzubringen.</li> </ul>
Sicherheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alle Fahrzeuge müssen der EU-Busrichtlinie (Richtlinie 2001/85/EG) entsprechen. In der Richtlinie werden zahlreiche technische Details vorgegeben, die insbesondere die Sicherheit der Fahrgäste gewährleisten sollen.</li> <li>Wegfahrsperrung (Türsicherung)</li> <li>Fahrer Arbeitsplatz und Fahrgastraum sind durch eine Schutzscheibe getrennt.</li> </ul>
Innenraumgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Farblich kontrastreiche und taktil erfassbare Gestaltung Anforderungstaster, Türöffnung, Einstiegs-kante, Haltegriffe und -stangen, Podeste, Sitzflächen) als Orientierungshilfe für Sehbehinderte.</li> <li>Festhaltungsmöglichkeiten in unterschiedlichen Ausführungen und Griffhöhen</li> </ul>
Fahrgastraumbeleuchtung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Getrennt zuschaltbare für den vorderen und den hinteren Fahrzeugbereich (Verhindern der Blendwirkung).</li> <li>Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten (zum Beispiel Spots oder Trittstufenleuchten).</li> </ul>
Belüftung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausreichende Belüftungsmöglichkeit im Fahrgastraum sowie im Bereich des Fahrerplatzes.</li> </ul>
Heizung / Klimatisierung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heizung; Klimaanlage</li> </ul>
Lärm-/ Schadstoffemission	<ul style="list-style-type: none"> <li>Altfahrzeuge: zur Zulassung gültige Abgasnorm, mindestens aber EURO VI (Dieselfahrzeuge)</li> <li>Fahrgeräusch von weniger als 80 db (A) (Dieselfahrzeuge)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die CVD bzw. das „SaubFahrzeugBeschG“ sind einzuhalten.</li> </ul>
ITCS-Fähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompatibilität der Fahrzeuge mit dem Intermodal Transport Control System</li> <li>Beteiligung am ITCS der NAH.SH</li> </ul>
Ausrüstung mit Sprech- und Datenfunk	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kompatibilität des Systems mit dem vorhandenen ITCS</li> <li>Kommunikationsmöglichkeit zwischen dem Fahrzeugführer und Betriebsleitstelle (Sprech- und Datenfunk)</li> <li>Bordmikrofon u.a. für Kundeninformationen bei Störungen.</li> </ul>
WLAN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausstattung aller Fahrzeuge mit WLAN im Fahrgastraum</li> </ul>
Fahrgastinformation im Fahrzeug	<ul style="list-style-type: none"> <li>Barrierefreie akustische und visuelle Fahrgastinformation nach dem Zwei-Sinne-Prinzip</li> <li>Akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher (digitales Ansagegerät).</li> <li>Haltewunschtasten in ausreichender Zahl</li> <li>Stopp-Anzeige</li> <li>Dynamische Anzeige des Linienverlaufs (TFT-Monitore im Bus)</li> <li>Netzplan</li> </ul>
Fahrgastinformation am Fahrzeug	<ul style="list-style-type: none"> <li>Linienbeschilderung außen (frei programmierbar und alphabetisch als elektrische Vollmatrizenanzeige)</li> <li>Fahrzeugfront: Fahrtziel und Linienbezeichnung</li> <li>Einstiegsseite: Linienverlauf und Linienbezeichnung</li> <li>Fahrzeugheck: Linienbezeichnung</li> </ul>
Erscheinungsbild der Fahrzeuge	<ul style="list-style-type: none"> <li>Einheitliches Fahrzeugdesign als Stadtverkehr Neumünster</li> <li>CD gemäß Vorgabe NAH.SH (Mindestanforderung)</li> </ul>
Vertrieb	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anforderungen an den Vertrieb von Fahrkarten im Fahrzeug richten sich nach den jeweils aktuellen Vorgaben des SH-Tarifes – insbesondere zum eTicket und elektronischen Fahrgeldmanagement.</li> </ul>

## 2. Abweichende Ausstattungsmerkmale für den Einsatz von Kleinbussen

Qualitätskriterium	Merkmal Mindestausstattung Kleinbus
Fahrzeugtyp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Low-Entry-Kleinbus (derzeit Sprinter City 75)</li> </ul>

Ein- und Ausstiegshilfen	<ul style="list-style-type: none"> <li>mechanische Rampe für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste und/ oder Kinderwagen an Tür 1 in ausreichender Länge für einen möglichst geringen Neigungswinkel, maximal 12 %</li> <li>Rufeinrichtungen (Tasten) für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste außen an / bei Tür 1</li> </ul>
Anzahl der Sitzplätze	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die minimale Sitzplatzanzahl darf 12 Plätze nicht unterschreiten.</li> </ul>

### 3. Ausstattungsmerkmale on-demand-Fahrzeuge

Qualitätskriterium	Merkmal Mindestausstattung Kleinbus
Fahrzeugtyp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es werden Fahrzeuge mit bis zu acht Fahrgastplätzen eingesetzt.</li> </ul>
Alter	<ul style="list-style-type: none"> <li>Höchstalter der im on-demand-Verkehr eingesetzten PKW ist 7 Jahre</li> </ul>
Barrierefreiheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mindestens 50% des Fuhrparks sind barrierefreie Fahrzeuge mit Rollstuhlrampe oder niederflurigem Einstieg.</li> <li>Diese Fahrzeuge können gezielt in der App gebucht werden.</li> <li>Das Fahrpersonal betreut Fahrgäste mit Geh-, Seh-, Hör- und kognitiven Beeinträchtigungen.</li> </ul>
Emissionsfreiheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>Neubeschaffungen erfolgen ausschließlich mit E-Antrieb oder mit Hybrid B/E-Antrieb (EURO VI).</li> </ul>

### 4. Personal

Qualitätskriterium	Merkmal
Anforderung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Es wird ausschließlich ausgebildetes, kompetentes, kundenfreundliches und zuvorkommendes Fahrpersonal eingesetzt.</li> <li>Das Fahrpersonal ist insbesondere in der Ortskenntnis der Stadt Neumünster und des SH-Tarifs besonders geschult.</li> <li>Das Fahrpersonal und das Servicepersonal beherrscht die deutsche Sprache in Wort.</li> </ul>

Dienstkleidung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Fahrpersonal im Einsatz trägt einheitliche Dienstkleidung.</li> <li>• Mitarbeitende der Leitstelle und der Betriebslenkung tragen einheitliche Dienstkleidung bzw. im Einsatzfall Sicherheitskleidung.</li> </ul>
Schulungen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Fahrpersonal erhält regelmäßige Schulungen zum Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen.</li> <li>• Das Servicepersonal erhält regelmäßige Schulungen zur Mobilitätsberatung.</li> </ul>
Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Personal wird gemäß einem für Stadtverkehre in Schleswig-Holstein gültigen Tarifvertrag (TV-N SH) bezahlt.</li> </ul>

## 5. Fahrgastinformationen

Qualitätskriterium	Merkmal
Fahrplanauskünfte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fahrplaninformationen einschließlich eines interaktiven Liniennetzplanes werden auf verschiedenen Wegen digital veröffentlicht, u.a. auf der eigenen Homepage oder der NAH.SH-App.</li> <li>• Insbesondere für ältere Fahrgäste wird ein gedrucktes Fahrplanheft veröffentlicht.</li> <li>• Für telefonische Auskünfte steht während der Bürozeiten ein Servicetelefon zur Verfügung.</li> </ul>
Informationen an Haltestellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• An jeder Haltestelle werden die Fahrgäste über die Abfahrtszeiten der dort verkehrenden Linie informiert.</li> <li>• An zentralen Haltestellen gibt es außerdem Informationen zum Tarif und Liniennetz.</li> </ul>
On-demand-Verkehr	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Per App und Homepage erhalten die Fahrgäste alle Informationen zum Angebot und den Tarifen.</li> <li>• Zusätzlich enthält die Homepage Erklärvideos.</li> <li>• Die wichtigsten Informationen werden in gedruckten Flyern veröffentlicht, die u.a. in den Bussen und in den Fahrkartenverkaufsstellen ausgelegt werden.</li> <li>• Gemeinsam mit geeigneten Einrichtungen, z. B. dem Seniorenbüro der Stadt Neumünster, werden regelmäßig Schulungen für ältere Menschen zur Nutzung des on-demand-Verkehrs angeboten.</li> </ul>