

Vorbemerkung zu Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung

Die Einhaltung der definierten Qualitätsstandards, die sich zu einem Teil bereits aus der Gesetzgebung und einschlägigen Vorschriften und Richtlinien (z.B. PBefG, BO-Kraft, StVO, StVZO) ergeben, ist dauerhaft zu gewährleisten.

Die Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen. Die Stadtwerke behalten sich vor, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen. Personen, die im Linienverkehr im Besitz eines Berechtigungs- oder Kontrollausweises der Stadtwerke sind, ist deren kostenfreie Beförderung und Durchführung ihrer Arbeit zu gestatten, zum Beispiel zum Zwecke der Fahrgastzählung, Fahrgastbefragung u. Ä..

1. Umgang mit Betriebsstörungen

Das Verkehrsunternehmen hat für die ordnungsgemäße Durchführung der Verkehrsdienstleistungen auch bei absehbaren, das heißt planbaren Betriebsstörungen wie beispielsweise Straßenbauarbeiten zu sorgen.

Die aufgrund von Störungen ausgefallene Verkehrsleistung wird in das Reporting aufgenommen. Bei nicht planbaren Betriebsstörungen mit einer Dauer von mehr als zwei Tagen sind die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen unter Angabe der Linien, der ausgefallenen Fahrten, der Ersatzverkehre, des Zeitpunkts und der Dauer des Ausfalls sowie des Grundes des Ausfalls zu dokumentieren und den Stadtwerken im Rahmen des Reportings nachzuweisen.

Zur Sicherung der vertragsgemäßen Erbringung der Verkehrsdienstleistungen hat das Verkehrsunternehmen ein Beschwerde-, Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall auch den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.

2. Reporting

Das Verkehrsunternehmen hat ein Reporting durchzuführen. In das Reporting ist aufzunehmen:

- Statistik über die eingegangenen und bearbeiteten Kundenbeschwerden.
- Aufstellung der aufgrund von Betriebsstörungen insgesamt ausgefallenen Nutzwagenkilometer.
- Leistungsnachweis über die geplante und tatsächlich erbrachte Leistung sowie der unfallbedingten Mehr-/Minderleistung.

Das Reporting ist an die Stadtwerke bis zum 31. Januar jeden Jahres zu liefern. Bei größeren Betriebsstörungen sind die Stadtwerke unverzüglich hiervon in Kenntnis zu setzen.

3. Haltestellen

Die Haltestellen stehen im Eigentum des Konzessionsnehmers. Die Unterhaltung der Haltestellen (gemäß StVO) einschließlich des Fahrplanaushangs wird vom Verkehrsunternehmen übernommen. Die Fahrgastunterstände werden von der Firma Schiffmann bzw. den Stadtwerken gereinigt und unterhalten.

Das Verkehrsunternehmen ist gemäß § 40 PBefG bzw. § 32 Abs. 2 BO Kraft für die Haltestellen verantwortlich und ist für die ordnungsgemäße Beschilderung der jeweiligen Haltestelle mit Haltestellenzeichen nach § 224 StVO, Haltestellenname, Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe (auf dem Aushangfahrplan) sowie Stadtbus-Logo und RVL-Logo zuständig. Für jede Linie ist eine Aushangmöglichkeit des Fahrplans in DIN-A4 hoch vorzusehen.

Auf den Aushangfahrplänen müssen mindestens:

- Die Abfahrtszeiten
- Der Linienverlauf
- Die Endhaltestellen
- Der Liniennetzplan und
- Der Name / das Logo / Telefonnummer / E-Mail des Verkehrsunternehmens und der Stadtwerke

eindeutig und lesbar dargestellt sein. Layout und Struktur der Aushangfahrpläne richten sich nach den Vorgaben der Stadtwerke und des RVL.

Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden.

Seitens der Stadt Lörrach werden zur Verbesserung der Barrierefreiheit im ÖPNV – soweit möglich und vertretbar – bauliche Anpassungen der Bordsteinhöhe im Haltestellenbereich an die Fahrzeugbodenhöhe vorgenommen. Die Gehwegflächen werden mit optisch kontrastierendem Material und Blindenleitstreifen ausgestattet.

4. Einzusetzende Fahrzeuge

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, auf den Stadtverkehrslinien moderne und komfortable Standardlinienbusse einzusetzen, die für Personenbeförderung im Rahmen der geltenden Bestimmungen zugelassen sind. Alle zum Einsatz kommenden Fahrzeuge sind niederflurig und verfügen über eine Klimaanlage.

Die eingesetzten Fahrzeuge sind in einem sauberen sowie verkehrs- und betriebssicheren Zustand zu halten und müssen den Bestimmungen des PBefG, der StVZO, der BOKraft sowie den sonstigen geltenden Bestimmungen entsprechen.

Auf der Stadtverkehrslinie 8 ist aufgrund der beengten Straßenverhältnisse ein Midibus (Länge ca. 10m) einzusetzen. Der Bus muss Werbung für die Stadt Lörrach tragen. Auf der Ortsbuslinie 10 ist ein Kleinbus einzusetzen.

An jedem im Stadtverkehr Lörrach eingesetzten Fahrzeug ist das Stadtbus-Logo gut sichtbar anzubringen. Die Fahrzeuge dürfen nicht mit Logos, Banderolen oder ähnlichem im Design anderer Verbünde ausgestattet sein, sofern die betroffene Linie bzw. das betroffene Linienbündel nicht grenzüberschreitend zum Nachbarverbund verkehrt.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, bei Einsatz von Verstärkerbussen, insbesondere beim Schülerverkehr, Fahrzeuge mit Linienzulassung nach BOKraft zu übernehmen.

Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, die Kraftfahrzeuge und deren Ausrüstung stets in einem verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten. Zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und entfernbare Schmierereien des Vortags sind bis spätestens Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein. Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche sind unverzüglich - soweit möglich - bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen bzw. ist das Fahrzeug umgehend zu tauschen. Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn geleert.

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 sieben Tagen zu beheben. Der Durchblick durch die Fensterscheiben ist zur besseren Orientierung der Fahrgäste und für einen optimalen Lichteinfall zu gewährleisten. Deshalb sind die Fensterscheiben mit Ausnahme der Heckscheibe von großflächigen Werbefolien freizuhalten. Dies gilt auch für die Türen sowie für die Liniennummer- und Zielbeschilderungen im Dachkranz.

Das Verkehrsunternehmen veranlasst fristgerecht, dass die nach StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen durchgeführt werden. Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Verkehrsunternehmens für die vorgeschriebenen Untersuchungen und den Zustand der Fahrzeuge sind die Stadtwerke berechtigt, die Prüfbücher nach StVZO Anlage VIII einzusehen und die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit. Entspricht ein Fahrzeug nicht den Vertragsbedingungen, können die Stadtwerke verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung von Betriebsleistungen nach diesem Vertrag eingesetzt werden darf.

Es ist die Abgasnorm Euro mindestens Euro IV, möglichst Euro VI zu erfüllen. Das Alter der Fahrzeuge beträgt maximal 10 Jahre, durchschnittlich 6 Jahre.

Neufahrzeuge sollten möglichst mit einer wegstreckenabhängigen automatischen akustischen Haltestellenansage sowie mit digitalen Innenanzeigern (z.B. TFT-Monitore) ausgestattet sein, auf denen mindestens die nächste Haltestelle angezeigt wird.

Alle Neufahrzeuge sollten möglichst mit einem geeigneten Ortungssystem (z.B. GPS), elektronischem Fahrscheindrucker, Bordrechner und Datenfunkgerät (u.a. für die Priorisierung an Lichtsignalanlagen) ausgestattet sein.

5. Qualifikation der Fahrer

Das Fahrpersonal hat saubere Dienstkleidung zu tragen und muss der deutschen Sprache mächtig sein.

Das Verkehrsunternehmen hat durch entsprechende Maßnahmen dafür zu sorgen, dass das Fahrpersonal über die jeweiligen aktuellen Straßenverkehrs- und beförderungsrechtlichen Bestimmungen Kenntnis erhält.

Das Fahrpersonal ist einmal im Jahr zu den Themen Tarife, Fahrplan und Umgang mit Kunden zu schulen. Das Fahrpersonal hat insbesondere die Fahrgäste höflich und zuvorkommend zu behandeln und besondere Vorkommnisse wie Unfälle und Betriebsstörungen zu melden.

Das Fahrpersonal hat über Tarife und Fahrplan des städtischen Verkehrs sowie über Anschlüsse im ÖPNV zu informieren.

6. Haftung

Für alle Schäden, die dem Eigenbetrieb oder/und Dritten bei der Betriebsdurchführung durch das Verkehrsunternehmen entstehen, haftet das Verkehrsunternehmen nach den gesetzlichen Bestimmungen. Das Verkehrsunternehmen stellt die Stadtwerke insoweit von Ansprüchen Dritter, die gegen die Stadtwerke erhoben werden, frei.

Das Verkehrsunternehmen hat die Stadtwerke unverzüglich über besondere Vorkommnisse gemäß §6 BOKraft zu unterrichten.