---

# Vorrangige Qualitätsstandards des aktuellen Nahverkehrsplans

Zunächst gelten die Anforderungen und Qualitätsstandards des jeweils aktuellen Nahverkehrsplans. Darüber hinaus sind von der HEAG mobilo GmbH die weiteren in dieser Anlage beschriebenen Anforderungen und Qualitätsstandards umzusetzen.

# Nachrangig ergänzende Qualitätsstandards / Unternehmensbezogene Anforderungen

## 1. Qualitative Anforderungen an die Leistungen

Es gelten die Anforderungen, die sich aus der Anwendung des RMV-Tarifs und seiner Übergangsregelungen und der damit verbundenen Einnahmenaufteilung ergeben, ebenso sind die Qualitätskriterien des NVP sowie nachrangig ergänzend die folgenden Qualitätskriterien zu erfüllen:

### 1.1 Fahrzeugqualität

#### 1.1.1 Verkehrsleit- und Kommunikationstechnik

Die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge sind mit Komponenten eines Rechnergestützten Betriebsleitsystems (RBL) u. a. zur Ansteuerung und Beeinflussung der Signalanlagen (LSA-Beeinflussung), zur betrieblichen Steuerung und Kommunikation mit der Leitstelle und zur dynamischen Fahrgastinformation im Fahrzeug ausgestattet. Die Kommunikation zwischen Fahrzeug und LSA erfolgt über Analogfunk. Die Fahrzeugkomponenten des RBL müssen mindestens folgende Funktionen bereitstellen:

- Sprechfunkverbindung zu einer zentralen Verkehrsleitstelle über ein digitales Betriebsfunknetz. Der Betrieb des bestehenden Tetrapol-Funknetzes erfolgt durch die HEAG mobilo. Sämtliche Betriebsanlagen des Tetrapol-Funknetzes befinden sich im Eigentum der HEAG mobilo.

- Lieferung von Positionsinformationen des Fahrzeugs an das RBL

- Ansteuerung des Analogfunkgeräts zur LSA-Beeinflussung

- Ansteuerung der Fahrtzielanzeiger außen und innen
- Ansteuerung der Fahrgastinformationssysteme im Fahrzeug mit Linienverlaufsanzeige
- Ansteuerung der Fahrzeuglautsprecher außen und innen
- Erhebung von Fahrtinformationen zur Qualitätsanalyse und -bewertung; Speicherung der Daten im Fahrzeug für den Fall, dass kurzfristig keine Verbindung zum RBL besteht.

Es dürfen nur mit aktueller RBL-Datenversorgung geladene Fahrzeuge zum Einsatz gebracht werden. Für statistisch valide Verkehrszählungen ist eine hinreichende Anzahl von Fahrzeugen mit automatischen Fahrgastzählsystemen auszurüsten.

Die für die Aufrechterhaltung des Fahrbetriebs wesentliche Kommunikation muss auch im Notfall unabhängig von öffentlichen Kommunikationsnetzen gewährleistet werden. Dazu ist das vorhandene Betriebsfunksystem zu verwenden. Die ortsfesten Betriebsfunkanlagen stehen im Eigentum der HEAG mobilo.

Für die Fahrgastinformation an den Haltestellen sind die ortsfesten Anzeigesysteme mit Informationen zu den dort verkehrenden ÖPNV-Linien sowie mit aktuellen Störungsmeldungen zu versorgen. Näheres dazu ist im Nahverkehrsplan geregelt. Die Lieferung der Ist-Daten hat gemäß der Schnittstelle VDV453-DFI zu erfolgen. Die vorhandenen ortsfesten Anzeigesysteme befinden sich weitestgehend im Eigentum der HEAG mobilo – in Einzelfällen sind sie im Besitz der Stadt Darmstadt. Betrieb und Datenversorgung der Bestandssysteme obliegen der HEAG mobilo.

### 1.1.2. Sauberkeit

Alle Fahrzeuge sind gereinigt in Betrieb zu nehmen, d.h. tägliche Basis-Innenreinigung, regelmäßige vertiefte Innenreinigungen und Außenreinigungen oder nach Bedarf.

An größeren Veranstaltungen z.B. dem Schlossgrabenfest oder dem Heinerfest sind Sonderreinigungen der Straßenbahnfahrzeuge an den Endhaltestellen vorzunehmen.

## 2. Beförderungsqualität

### 2.1. Pünktlichkeit

Betreiben eines RBL zur Erfassung und Auswertung der gegebenen Fahrzeiten und Pünktlichkeit.

### 2.2. Anschlüsse/Umsteigen

Die Überwachung von Anschlüssen erfolgt durch den Betrieb eines RBL. Zur Fahrgastinformation werden Echtzeit-, Abfahrts- und Verbindungsinformationen u.a. an Haltestellen und in verschiedenen Dateiformaten bereitgestellt.

Die Anschlüsse bzw. Übergänge sind entsprechend der Verkehrsnachfrage und der verkehrsplanerischen Bedeutung unter Einbeziehung der Verkehrsmittel anderer Unternehmen festzulegen. In Netzplänen, Fahrplänen und Fahrzeugen ist zu den Umsteigemöglichkeiten zu informieren. Bei der Fahrplangestaltung sind Verknüpfungen und Umsteigebeziehungen insbesondere an folgenden Haltestellen einzurichten und im Betriebsablauf zu beachten: Luisenplatz, Böllenfalltor, Darmstadt-Arheilgen Dreieichweg, Darmstadt-Arheilgen Löwenplatz, Griesheim Platz Bar-le-Duc, Hauptbahnhof, Darmstadt-Eberstadt Wartehalle, Alsbach Am Hinkelstein.

Insbesondere zu Tagesrandzeiten ist eine Anschlusssicherung zu gewähren.

### 2.3 Subjektive Sicherheit

Die Sicherheit der Fahrgäste während der Beförderung ist durch Einsatz von Video- oder Kamerasystemen zu gewährleisten. Dies gilt für die Beiwagen sowie bei Neubeschaffungen auch in den Triebwagen. Dabei sind die geltenden Datenschutzbestimmungen zu beachten. Den Fahrgästen ist aus allen Bereichen der Straßenbahn eine direkte Sprechverbindung zum Fahrer zu ermöglichen.

## 3. Managementqualität

### 3.1. Störungsmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat Störungen schnellstmöglich zu beseitigen. Kundeninformation im Störungsfall ist zu gewährleisten durch Vorhalten einer Leitstelle mit RBL im 24-Stunden-Betrieb sowie weiteren Einrichtungen des Störungsmanagements im 24-Stundenbetrieb (z. B. Revisionsmitarbeiter, Fahrleitungsreparatur). Im Störungsfall sind Durchsagen an Fahrgäste über Lautsprecher an Haltestellen und Fahrzeugen (innen wie außen) abzusetzen, Informationstexte an den dynamischen Fahrgastinformationsanzeiger an den Haltestellen und auf der Internetseite der HEAG mobilo zu erstellen. Darüber hinaus sind die Fahrgäste auch über Soziale Medien und die HEAG mobilo App zu informieren.

Für die seelsorgerische Betreuung eines Mitarbeitenden aus dem Fahrpersonal nach einem Unfall sind geschulte Mitarbeitende („Erstbetreuer“) vorzuhalten und im Bedarfsfall am Unfallort einzusetzen.

### 3.2. Informationsmanagement und Service

Ausreichende Information vor und während der Beförderung sowie optimale Bedienung der Kunden ist durch folgende Maßnahmen zu gewährleisten:

a) Betrieb von derzeit drei mit eigenem Personal des Verkehrsunternehmens betriebenen Informations-/Servicestellen an zentralen Umsteigehaltestellen bzw. weiterem Servicepersonal im Netz. Die Vertriebsstellen befinden sich derzeit am Luisenplatz in Darmstadt (Öffnungszeiten Mo – Fr 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr, Sa 9.00 Uhr bis 13.00 Uhr), am Hauptbahnhof (Öffnungszeiten Mo – Fr. 8.00 Uhr bis 18.00, Sa 9.00 Uhr bis 16.00 Uhr) und in der Lincoln-Siedlung (Öffnungszeiten Di 10.00 Uhr bis 12.00 Uhr und Do 16.00 Uhr bis 18.00 Uhr). In allen Vertriebsstellen wird eine umfassende Mobilitätsberatung und Tarifberatung angeboten, Zeitkarten verkauft, Fahrplanauskünfte gegeben, Car Sharing-Beratung, Call a bike-Beratung). Darüber hinaus wird am Luisenplatz das Fundbüro vorgehalten. Gleichzeitig ist die Vertriebsstelle am Luisenplatz Anlaufstelle für Fahrgäste ohne gültigen Fahrausweis.

b) telefonische Auskunft / Erreichbarkeit im 24-Stunden-Betrieb,

c) schriftliches Beschwerdemanagement (Kundendialog),

d) Fahrplan- und Angebotsinformationen an Haltestellen,

e) Eigene Internetseite,

f) Eigener Auftritt in den Sozialen Medien,

g) Eigene Fahrplan-App,

h) geschultes Fahr- und Servicepersonal,

i) Individuelle persönliche Mobilitätsberatung im Rahmen von Veranstaltungen und Aktionen,

j) Mehrsprachigkeit im Informationsmanagement nach Bedarf, u.a. Internetseite, Linieninformationen, Haltestellenansagen bei wichtigen Verknüpfungspunkten, Tarifinformationen,

k) Medienarbeit,

l) Mitarbeit in Fahrgast-Gremien,

m) Sonstige Öffentlichkeitsarbeit wie z.B. Baustellenkommunikation,

n) Kommunikative Maßnahmen, um das Angebot an Multimodalität zu fördern.

### 3.3. Vertrieb

Es erfolgt ein flächendeckender Vertrieb über die Vorhaltung eines dichten Vertriebsnetzes im Verkehrsgebiet mit stationären Fahrausweisautomaten an allen Straßenbahnhaltestellen und stark frequentierten Bushaltestellen. Bei Streckenerweiterungen müssen ausreichend stationäre Automaten an den neuen Haltestellen installiert werden. Die Automaten sollten über eine den Vorgaben des RMV entsprechende eTicket-Funktionalität verfügen. Darüber hinaus werden mindestens zwei eigene Informations- und Servicestellen (zur Zeit am Luisenplatz und am Hauptbahnhof) betrieben. Weiterhin werden an stark frequentierten Haltestellen personenbediente Verkaufsstellen (z.B. Agenturen) im Umkreis von 500 m zur Haltestelle vorgehalten. Es ist ein Verkaufssystem für aktuell rund 40.000 Stammkunden (Jahreskartenkunden) vorzuhalten. Dieses Verkaufssystem muss den Anforderungen des eTicket Rhein Main, das auf den VDV-Kernapplikationsstandards beruht, genügen. Bei Weiterent-

wicklung des eTicket Rhein Main (z.B. auf VDV-Stufe 3) ist das System technisch anzupassen. Weiterhin müssen in diesem Fall die technischen Voraussetzungen in den Fahrzeugen geschaffen werden.

Für die Zukunft sollen innovative Vertriebskanäle (z.B. Handyticket oder Webshop) entwickelt und betrieben werden, um einen an den Bedürfnissen der Kunden ausgerichteten Vertrieb anbieten zu können. Es sind alle Fahrkartenarten des RMV-Tarifs zu verkaufen.

Weiterhin soll dem sich ändernden Mobilitätsverhalten der Kunden Rechnung getragen werden. Dies kann beispielsweise durch die Einführung eines Mobilitätsmanagements erfolgen. Dieses Mobilitätsmanagement ist mit den Zielen der Stadt Darmstadt (z.B. Luftreinhaltung, weniger Individualverkehr) und des Landkreises Darmstadt-Dieburg abzustimmen. Das Mobilitätsmanagement ist für neu entwickelte Quartiere (z.B. Lincoln), aber auch bei Verdichtung bestehender Viertel vorzuhalten. Zur Einnahmesicherung führt das Unternehmen im eigenen Auftrag regelmäßige Fahrscheinkontrollen durch. Die Anzahl der erbrachten Personaleinsatzstunden im Prüfdienst sollen pro Monat mindestens 800 Stunden (in Summe 9.600 pro Jahr) betragen.

## 4. Personalqualität

### 4.1. Mitarbeiterschulung

Alle Fahrdienst- und Servicebeschäftigten erhalten in Hinblick auf Fachkenntnis und Serviceorientierung regelmäßig und anlassbezogen Schulungen.

### 4.2. Sicherung Personalstamm

Die Ausbildung von Fachpersonal erfolgt entsprechend dem Bedarf.

## 5. Barrierefreiheit

Soweit möglich werden die Standards der DIN18040/Teil 3 bezüglich Restspaltbreite und Reststufenhöhe bei weitgehend barrierefrei ausgebauten Haltestellen eingehalten.

Im Straßenbahnlinienverkehr sind Niederflurfahrzeuge mit Rampen- und Blindeninformationssystem einzusetzen.

## 6. Kundengarantien

Auf den Linien sind die nachfolgend beschriebenen Kundengarantien anzubieten. Das Verkehrsunternehmen sorgt in Abstimmung mit dem RMV dafür, dass die Kundengarantie umfassend kommuniziert und den Kunden bekannt gemacht ist.

### 6.1. 10-Minuten Garantie des RMV

Erreicht ein Fahrgast seinen Zielpunkt mit der Straßenbahn mehr als 10 Minuten verspätet, ist ihm gemäß der 10-Minuten-Garantie des RMV ein Teil des Fahrpreises oder bei Ereignissen nach 21 Uhr bis zu 25 Euro Taxikosten zu erstatten.

### 6.2. Sauberkeitsgarantie

Bei Verschmutzung der Kleidung durch die Benutzung der Verkehrsmittel oder der Haltestellen des Verkehrsunternehmens, erfolgt eine Gutschrift in Höhe der Reinigungskosten, maximal 20,00 EUR. Eine Kostenübernahme erfolgt nicht, wenn die Kleidung durch Dritte verschmutzt wird.

### 6.3. Antwortgarantie

Bei Kundenanliegen mit Hinweisen, Vorschlägen oder Beschwerden, auf die das Verkehrsunternehmen nicht erstmals innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Erhalt reagiert, erhält der Kunde einen Verzehrgutschein. Als Reaktionen auf den Erhalt eines Kundenanliegens gelten auch Eingangs- oder Zwischenbescheide.