

**Ergänzendes Dokument**

**zur Vorinformation für öffentliche Dienstleistungsaufträge  
im Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union**

**Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags an die  
Nahverkehr Schwerin GmbH über Leistungen im öffentlichen  
Personennahverkehr der Landeshauptstadt Schwerin**

## **1 Rechtliche Grundlagen**

Die Landeshauptstadt Schwerin beabsichtigt als Aufgabenträger und zuständige örtliche Behörde gemäß Artikel 2 lit. b, c der Verordnung (EG) 1370/2007 i. V. m. § 3 Abs. 3, 5 ÖPNVG M-V eine Direktvergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages (öDA) über die Erbringung der nachfolgend beschriebenen Verkehrsleistungen im ÖPNV als Gesamtleistung i. S. v. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG mit Wirkung zum 31.10.2024 und einer Laufzeit von 22,5 Jahren an die Nahverkehr Schwerin GmbH. Die verlängerte Laufzeit ist aufgrund der Amortisierung notwendiger Investitionen im erheblichen Ausmaß in Fahrzeuge und Infrastruktur erforderlich.

In Einklang mit Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) 1370/2007 hat die Landeshauptstadt Schwerin eine Vorabbekanntmachung für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Diese Vorabbekanntmachung löst gemäß § 12 Abs. 6 PBefG eine dreimonatige Frist für die Stellung etwaiger Anträge für einen eigenwirtschaftlichen Betrieb der Verkehrsleistung bei der zuständigen Genehmigungsbehörde aus. Eigenwirtschaftliche Anträge, welche die Anforderung der Vorabbekanntmachung (einschließlich dieses ergänzenden Dokuments) nicht erfüllen oder sich lediglich auf Teilleistungen beziehen oder nach Ablauf der Frist gem. § 12 Abs. 6 PBefG gestellt werden, sind gemäß § 13 Abs. 2 Nr. 3 lit. d), Abs. 2a Satz 2 PBefG grundsätzlich zu versagen.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG sollen mit der Vorabbekanntmachung die Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards angegeben werden, die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbunden sein werden. Dazu dienen die Vorabbekanntmachung und dieses ergänzende Dokument (Kapitel 2 einschließlich Anlagen).

Auf Grundlage des derzeit gültigen Vertrages zur Fortschreibung des Verkehrsbesorgungsvertrages (geltender öDA) zwischen der Landeshauptstadt Schwerin und der Nahverkehr Schwerin GmbH wird die Landeshauptstadt gemäß § 8 Abs. 3 des geltenden öDA im Falle dessen Nichtfortsetzung sicherstellen, dass die vorhandenen Fahrzeuge, insbesondere die Straßenbahnen, vom zukünftigen Betreiber übernommen und finanziert werden.

## 2. Qualitätsstandards

### Verkehrlicher Leistungsumfang

Die Linien des Schweriner Nahverkehrs stellen betrieblich und wirtschaftlich ein zusammengehörendes Netz dar und werden demensprechend gemäß § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG als Gesamtnetz vergeben.

Grundlage des beabsichtigten Dienstleistungsauftrags bildet das aktuelle Fahrplanangebot der Nahverkehr Schwerin GmbH. Das Liniennetz umfasst gegenwärtig 4 Straßenbahn- und 16 Buslinien (s. u.) mit einer jährlichen Leistung von 3.335.519 Fahrplankilometer (2021). Die konkrete Linienführung kann dem angefügten Liniennetzplan entnommen werden.

| <b>Straßenbahn</b>            |   |             |
|-------------------------------|---|-------------|
| Linie                         |   | Linienlänge |
| 1                             | Kliniken – Hauptbahnhof – Marienplatz – Hegelstraße   | 10,1 km     |
| 2                             | Lankow-Siedlung – Pl. d. Freiheit – Marienplatz – Stauffenbergstr. – Hegelstraße  | 11,9 km     |
| 3                             | Hegelstraße – Stauffenbergstraße – Waldfriedhof – Krebsförden – Neu Pampow  | 9,9 km      |
| 4                             | Kliniken – Hauptbahnhof – Marienplatz – Waldfriedhof – Krebsförden – Neu Pampow   | 11,8 km     |
| Gesamtlänge Straßenbahnlinien |   | 43,7 km     |
| <b>Bus</b>                    |   |             |
| 1                             | Kliniken – Bertha-Klingberg-Platz   | 3,7 km      |
| 5                             | Hauptbahnhof P+R – Marienplatz – Görries  | 7,0 km      |
| 6                             | Stauffenbergstraße – Mueß – Raben Steinfeld   | 6,1 km      |
| 7                             | Hauptbahnhof P+R – Marienplatz – Krebsförden Dorf – Grabenstraße – Krebsförden  | 10,6 km     |
| 8                             | Lübstorf – Hundorf – Seehof – Wickendorf – Kliniken – Hauptbahnhof  | 18,4 km     |
| 9                             | Stauffenbergstraße – Am Grünen Tal – Stern Buchholz   | 10,2 km     |
| 10                            | Buchenweg – Knaudtstraße – Schloss – Marienplatz – Hauptbahnhof – Pl. d. Freiheit – Alter Friedhof – Bleicherufer             | 9,9 km      |
| 11                            | Buchenweg / Kliniken – Walther-Rathenau-Str. – Schelfmarkt – Hauptbahnhof – Pl. d. Freiheit – Alter Friedhof – (Bleicherufer) | 10,8 km     |
| 12                            | Marienplatz – Platz der Freiheit – Neumühle – Sacktannen – Wittenförden   | 11,7 km     |
| 13                            | Lankow-Siedlung - Sacktannen – Krebsförden – Otto-von-Guericke-Str.   | 24,4 km     |
| 14                            | Lankow-Siedlung – Neumühle – Pl. d. Freiheit – Marienplatz – Jugendherberge   | 10,9 km     |
| 16                            | Kantstraße – Am Grünen Tal – Waldfriedhof – Krebsförden – Grabenstraße – Görries  | 13,1 km     |
| 17                            | Friedrichsthal – Lankow-Siedlung – Kieler Straße  | 5,0 km      |
| 18                            | Friedrichsthal – Lankow-Siedlung – Kieler Straße – Margaretenhof – Warnitz – Pingelshagen                                     | 12,5 km     |
| 19                            | Hauptbahnhof P+R – Marienplatz – Betriebshof NVS  | 5,7 km      |
| 20                            | Stauffenbergstraße – Göhrener Tannen  | 8,7 km      |
| Gesamtlänge Buslinien         |   | 168,7 km    |

|                   |          |
|-------------------|----------|
| <b>Gesamtnetz</b> | 212,4 km |
|-------------------|----------|

Die zur Erfüllung des verkehrlichen Leistungsumfangs erforderliche Angebots- und Betriebsplanung ist im Sinne der Wirtschaftlichkeit eigenverantwortlich durch das erbringende Verkehrsunternehmen zu leisten. Darunter fallen folgende Aufgaben:

- 1) Die zur Erfüllung der im Folgendem aufgezählten Kriterien für Linienführung und Erreichbarkeit notwendige Liniennetzplanung:

| Verkehrsziel                                       | Verkehrsquelle  | ÖPNV-Fahrzeit | Anzahl Umstiege    |
|--|---|---------------|--------------------|
| Altstadt (Marienplatz)                             | Wohngebiete mit hoher <sup>1</sup> und mittlerer <sup>2</sup> Verdichtung | 20 Minuten    | Direktverbindung   |
|  | Wohngebiete mit geringer Verdichtung <sup>3</sup>                         | 30 Minuten    | Maximal 1x Umstieg |
| Wichtige Ziele außerhalb der Altstadt <sup>4</sup> | Wohngebiete mit hoher <sup>1</sup> und mittlerer <sup>2</sup> Verdichtung | 30 Minuten    | Maximal 1x Umstieg |
|  | Wohngebiete mit geringer Verdichtung <sup>3</sup>                         | 40 Minuten    | Maximal 2x Umstieg |

Tabelle: Kriterien für Linienführung und Erreichbarkeit

- 2) Erstellung des Fahrplans anhand der in der folgenden Tabelle definierten Taktanforderungen und wirtschaftlicher Umläufe. Das beauftragte Verkehrsunternehmen hat die im veröffentlichten Fahrplan aufgeführten Fahrten zu erbringen. Im Wochenend- und Spätverkehr sind auf den Hauptachsen nachfrageorientierte Taktausdünnungen möglich, Takte über 60 Minuten sind jedoch möglichst zu vermeiden. Weitere Abweichungen zu diesen Angebotskriterien bedürfen einer Begründung.

| Verkehrsachsen            | Grundtakt  | Takt in der Hauptverkehrszeit |
|---------------------------|------------|-------------------------------|
| Hauptachsen (Straßenbahn) | 30 Minuten | 15 Minuten                    |
| Nebenachsen (Bus)         | 60 Minuten | 30 Minuten                    |

Tabelle: Taktanforderungen

- 3) Eine verhältnismäßige Leistungsplanung, welche den Umläufen dem Verkehrsbedürfnis angemessene Gefäßgrößen zuordnet.
- 4) Weitere zur Verkehrsbesorgung notwendige Betriebsplanung (Dienstplanung, Wartungsplanung etc.).
- 5) Das beauftragte Verkehrsunternehmen hat die im veröffentlichten Fahrplan aufgeführten Fahrten zu erbringen. Das Verkehrsunternehmen muss bei kurzfristigen Nachfrageschwankungen, Störungen oder umleitungs- und baustellenbedingten Ursachen sowie wiederkehrenden Großveranstaltungen das Verkehrsangebot eigenverantwortlich anpassen.

<sup>1</sup> Feldstadt, Paulsstadt, Schelfstadt, Weststadt, Neu Zippendorf, Mueßer Holz, Gr. Dreesch

<sup>2</sup> Lankow, Werdervorstadt, Lewenberg, Gartenstadt und Krebsförden

<sup>3</sup> Medewege, Wickendorf, Neumühle, Friedrichsthal, Warnitz, Ostorf, Mueß, Görries, Wüstmark, Zippendorf

<sup>4</sup> Ziele außerhalb der Altstadt mit gesamtstädtischer Bedeutung: Gewerbegebiet Schwerin Süd, 7-Seen-Center in Krebsförden, Helios Kliniken am Lewenberg, Berufliche Schule der Landeshauptstadt Schwerin - Technik in Lankow, Berufsschule für Wirtschaft und Verwaltung in der Weststadt

Bei geplanten Betriebsunterbrechungen im Zuge von Baumaßnahmen sind seitens des Verkehrsunternehmens geeignete Maßnahmen zu treffen, um ein vergleichbares Angebot aufrechtzuerhalten. Kosten für die Verkehrsdurchführung bei Großveranstaltungen oder Anpassungen aufgrund von Umleitungen / Bauarbeiten sind dem jeweiligen Dritten (Veranstalter oder Verursacher) in Rechnung zu stellen. Dauerhafte Verträge zur Kostenbeteiligung an den Verkehrsleistungen bei wiederkehrenden Großveranstaltungen (bspw. Sportveranstaltungen) gegenüber dem Veranstalter sind anzustreben.

Zusätzlich zu den derzeit geforderten Bedienungsstandards können sich während der Laufzeit des öDA abweichende Anforderungen an die zu erbringende Leistung ergeben. Dementsprechend werden Leistungsänderungsklauseln innerhalb des öDA aufgenommen, welche etwaigen veränderten Verkehrsbedürfnissen, Festlegungen innerhalb des Nahverkehrsplans in seiner jeweils gültigen Fassung sowie geänderten politischen Rahmenbedingungen genüge tragen.

### **Beförderungsentgelte**

Tarifliche Grundlage des beabsichtigten Dienstleistungsauftrags bilden die aktuellen Tarifbestimmungen der Nahverkehr Schwerin GmbH. Diese sind unter <https://www.nahverkehr-schwerin.de/de/tickets-tarife/download.html> einzusehen.

Einen in tariflicher Hinsicht gesondert zu betrachtenden Verkehrsraum stellt der Schweriner Stadt-Umland-Bereich dar. Dort sind tarifliche Erleichterungen und kundenorientierte Lösungen für Fahrten zwischen Stadt und Umland bzw. eine erweiterte Tarifkooperation erforderlich.

Im Kontext der angedachten Verbundgründung auf Aufgabenträgerebene der Landeshauptstadt Schwerin, der beiden Landkreise Nordwestmecklenburg und Ludwigslust-Parchim und des Schienenpersonennahverkehrs – in der Aufgabenträgerschaft des Landes Mecklenburg-Vorpommern, wahrgenommen durch die landeseigene VMV – in den jeweiligen Gebietskörperschaften sind im Zuge tariflicher Harmonisierung ggfs. Anpassungen des Tarifs erforderlich. Im Rahmen des Verbundes werden auch Regelungen zur Einnahmeaufteilung getroffen, welche ebenfalls anzuwenden sind.

### **Vertrieb**

Folgende Vertriebsformen sind obligatorisch umzusetzen:

- der Verkauf innerhalb der Fahrzeuge mittels installierter Fahrkartenautomaten,
- stationärer Verkauf innerhalb des Kundencenters sowie an Ticketautomaten an gewählten Standorten sowie
- der Verkauf eines gültigen, mit mobilen Endgeräten nutzbaren, digitalen Tickets online.

### **Fahrzeuge**

Die zur Erbringung der Verkehrsleistung eingesetzte Fahrzeugflotte muss den gesetzlichen Bestimmungen entsprechen und die folgenden Mindestanforderungen erfüllen:

- Das Alter der Busse darf 12 Jahre nicht überschreiten; innerhalb der Laufzeit dieses öDA darf dieser Wert in bis zu 5 Kalenderjahren jeweils um drei Jahre überschritten werden,
- 100%-Niederflurfahrzeuge mit Klapprampen und mindestens eine doppelbreite Tür bei über 10 m Fahrzeuiglänge auf allen Stadtverkehrslinien (Straßenbahn und Stadtbus),
- Anwendung der Ausstattungs- und Qualitätsmerkmale nach EU-Fahrzeugrichtlinie und VDV-Rahmenempfehlungen,

- Einhaltung der im Jahr der Erstzulassung geltenden Umweltstandards (Abgasnorm (aktuell Euro VI), SaubFahrzeugBeschG etc.),
- Erfüllung der Anforderungen der jeweils gültigen Förderrichtlinie für Fahrzeuge seitens des Landes Mecklenburg-Vorpommern für die Anschaffung neuer Fahrzeuge,
- Ausstattung aller Fahrzeuge mit einem Bordrechner zur Kommunikation mit einem Intermodal Transport Control System (ITCS), um Betriebsablauf, Fahrgastnachfrage, Ressourcenverfügbarkeit, Anschlussicherung und Fahrgastinformation abbilden und effektiv steuern zu können,
- Automatisches Fahrgastzählsystem,
- akustische Fahrgastinformationssysteme (automatische Ansagen, operative Durchsagen) sowie
- mindestens gemäß den vorgeschriebenen zeitlichen und technischen Bestimmungen in den einschlägigen Verordnungen (BOStrab, BOKraft) durchgeführte Fahrzeuginstandhaltung.

Ferner gilt es folgende Anforderungen hinsichtlich der Barrierefreiheit bei den eingesetzten Fahrzeugen zu berücksichtigen:

- (1) Ausreichend breiter und stufenloser Einstieg und Zugang zur Aufstellfläche bzw. Mehrzweckfläche für Rollstühle, Rollatoren, Kinderwagen und Fahrräder,
- (2) Ausreichend dimensionierte multifunktionale Nutzflächen zur Mitnahme von Kinderwagen, Rollstühlen, Rollatoren, Fahrrädern etc.,
- (3) gut auffindbarer Anforderungstaster für Einstiegshilfe an der Fahrzeugaußenseite,
- (4) ebene und rutschfeste Bodenbeläge,
- (5) lückenlose Kette von Festhaltungsmöglichkeiten und Anforderungstasten im Fahrzeug,
- (6) gute Kennzeichnung aller Bedienelemente, der Türen, der Sitz- und Aufstellflächen,
- (7) optische und akustische Signale bei der Türöffnung und -schließung,
- (8) kontrastreiche Innenraumgestaltung mit heller und blendfreier Beleuchtung,
- (9) Kombination von Haltestellenansage und Haltestellenanzeige Innen und Außen,
- (10) Anzeige von Liniennummer und Fahrtziel als Front und Seitenanzeige,
- (11) gut lesbare Gestaltung aller elektronischen Anzeigen und Kennzeichnungen.

Eingesetzte Fahrzeuge müssen sich stets in einer betriebssicheren Verfassung befinden sowie in einem den allgemeinen Sauberkeitsempfinden entsprechenden Zustand gehalten werden.

### **Haltestellen**

Die Haltestellen für den Linienbusverkehr innerhalb der Landeshauptstadt Schwerin und die Fahrbahnrandhaltestellen mit Straßenbahnbetrieb auf der Trasse Goethestraße – Marienplatz – Wismarsche Straße sowie auf der Friedensstraße befinden sich im Eigentum der Landeshauptstadt. Ebenfalls städtisches Eigentum sind die Straßenbahnhaltestellen auf besonderen Bahnkörper entlang der Lübecker Straße sowie am Platz der Freiheit. Straßenbahnhaltestellen auf unabhängigen Bahnkörpern sind Eigentum des Nahverkehrs Schwerin.

Der Betreiber bzw. Baulastträger der Haltestellen ist gemäß § 8 Abs. 3 PBefG verpflichtet, die Anforderungen an eine barrierefreie Haltestelleninfrastruktur umzusetzen. Dies betrifft insbesondere die bauliche Barrierefreiheit der Haltestelle und der Zuwegung, soweit diese in der Baulast des Betreibers liegen (keine Barrieren, ausreichende Höhe des Haltestellensteiges), und die weitere schrittweise Ausstattung mit taktilen Elementen in der Zuwegung und an der Haltestelle.

Ferner obliegt es dem Betreiber, für eine angemessene Ausstattung der Haltestellen hinsichtlich der Möblierung (Sitzmöglichkeiten, Abfallbehältnis), des Witterungsschutzes (Fahrgastunterstand an

definierten Haltestellen) sowie der technischen Ausrüstung (Ticketautomat an definierten Haltestellen) zu sorgen.

Der Betrieb und die Instandhaltung der oben genannten Haltestellen inklusive deren Masten, Schilder und Fahrplankästen fällt in den Zuständigkeitsbereich (Aufsichts- und Sorgfaltspflicht) des Verkehrsunternehmens. Die Beseitigung beträchtlicher Verunreinigungen und Schäden bei Haltestellen aktuell im Eigentum der NVS ist umgehend durch das Verkehrsunternehmen einzuleiten. An Haltestellen aktuell im Eigentum der NVS obliegt auch die Sicherstellung des Winterdienstes dem Verkehrsunternehmen.

Zudem ist durch das erbringende Verkehrsunternehmen zu gewährleisten, dass jeweils aktuelle Fahr- und Liniennetzpläne sicht- und lesbar ausgehängt sind.

### **Betriebliche Infrastruktur**

Zur Sicherstellung eines reibungslosen Verkehrsbetriebs sind folgende Infrastrukturen verpflichtend zu unterhalten:

- Betriebsleitstelle, innerhalb derer lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen gewährleistet sowie der ordnungsgemäße Fahrbetrieb gesteuert und überwacht wird. Im Falle von Störungen sind hier die notwendigen Maßnahmen zu treffen,
- Örtlicher Betriebshof,
- Werkstatt.

### **Personal**

Das Fahr- und Servicepersonal bildet die zentrale Schnittstelle zwischen den ÖPNV-Anbietern und den ÖPNV-Kunden und ist damit ein wichtiges Instrument für die Kundenkommunikation und das ÖPNV-Image. Zudem sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt natürlich auch ein Aushängeschild und Wettbewerbselement für das Verkehrsunternehmen selber.

Das Verkehrsunternehmen ist grundsätzlich angehalten, ausreichend qualifiziertes und kundenfreundliches Personal zu beschäftigen. Neben allgemeinen Anforderungen in der Personalakquisition steht vor allem die laufende Weiterqualifikation im Vordergrund.

Das Fahrpersonal in den Straßenbahnen und Omnibussen ist auch dafür zuständig, den Fahrgästen Hilfestellung in Notsituationen und bei Unfällen im Fahrzeug zu geben (hierzu wird auf die VO (EU) Nr. 181/2011 und das Durchführungsgesetz vom 26.07.2013 verwiesen).

Auf dem Gebiet des Aufgabenträgers Landeshauptstadt Schwerin darf im Linienverkehr nur entsprechend ausgebildetes und qualifiziertes Fahrpersonal zum Einsatz gelangen, das der ordnungsgemäßen Erfüllung seiner anspruchsvollen Aufgabenfelder in einem zeitgemäßen und kundenorientierten ÖPNV gewachsen ist. Das Verkehrsunternehmen hat diese grundlegende Vorgabe bei Auswahl und Einsatz sicherzustellen und innerbetrieblich zu überwachen. Kenntnisse der deutschen Sprache analog zum Niveau B1 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen sind erforderlich.

Die Untergrenze der Entlohnung des Personals darf nicht unterhalb des tarifvertraglich vereinbarten Niveaus für das private Omnibusgewerbe liegen. Diese Forderungen gelten analog für den abgestimmten Einsatz von Subunternehmern, sofern diese regelmäßig einen Teil der Fahrleistung des Konzessionärs erbringen. Im Einzelnen sind folgende Kriterien gegenüber dem Aufgabenträger (bzw. Besteller) nachweislich zu erfüllen:

- ausschließlicher Einsatz von nach Berufskraftfahrer-Qualifikations-Gesetz (BKrFQG) geschultem Fahrpersonal für Busse (Gesetz über die Grundqualifikation und Weiterbildung der Fahrer bestimmter Kraftfahrzeuge für den Güterkraft- oder Personenverkehr),
- die Einhaltung der Fahrpersonalverordnung und der einschlägigen Sozialvorschriften für den Straßenpersonenverkehr (Verordnung zur Durchführung des Fahrpersonalgesetzes [Fahrpersonalverordnung – FPersV]),
- Das Fahrpersonal muss über hinreichende Ortskenntnisse verfügen,
- sich im NVS-Tarif auskennen (bzw. bei Bedarf in den Tarifen der Nachbarbetriebe, sofern diese in Randgebieten des NVS-Gebietes zur Anwendung kommen) bzw. in einem möglichen Verbundtarif,
- im Fahrplangefüge der Linien, beim Liniennetz und bei Anschlussbeziehungen des Verkehrsgebietes auskennen,
- Gewährleistung eines betrieblichen Gesundheitsmanagements,
- Vorhaltung eines langfristigen Personalentwicklungskonzeptes einschließlich der Darstellung und Bezifferung eines bedarfsorientierten Ausbildungskontingentes zur Vorbeugung gegen den sich weiterhin verstärkenden Fachkräftemangel.

Das Fahrpersonal muss außerdem in der Lage sein, dem Fahrgast kundenorientierte Auskünfte zum Tarif und zur nachgefragten Verbindung zu erteilen. Hierfür sind angemessene Kenntnisse der deutschen Sprache und Schrift notwendig. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen inklusive dem Fahrpersonal sind durch regelmäßige Schulungen und Fortbildungen entsprechend ihren Einsatzfeldern auf einem aktuellen fachlichen Kenntnisstand zu halten. Dies betrifft betriebliche, kundenbezogene, sicherheitsrelevante, tarifliche sowie technische Themenfelder.

Zusammen mit dem Fahrpersonal sind in regelmäßigen Abständen Trainings im Umgang mit Konflikt- und Stresssituationen abzuhalten. Dies betrifft ebenso den angebrachten Umgang mit Kindern und Jugendlichen im schulbezogenen Linienverkehr oder mit (minderjährigen) Fahrgästen im abendlichen Freizeitverkehr.

Das eingesetzte Fahrpersonal muss ein gepflegtes Erscheinungsbild abgeben und die Bestimmungen zum Nichtraucherchutz im Fahrzeug auch während der Pausen einhalten. Das Fahrpersonal hat Unternehmensbekleidung zu tragen. Für die übrigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kontakt zu Kundinnen und Kunden ist mindestens eine angemessene Bekleidung zu gewährleisten.

Das Fahrpersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen kundenfreundlich und hilfsbereit zu zeigen. Fahrgästen mit offensichtlichen Mobilitätseinschränkungen ist, sofern die betriebliche Lage es zulässt, bei Ein- und Ausstieg Hilfe durch das Fahrpersonal anzubieten. Das Fahrpersonal hat Rollstuhlfahrerinnen und -fahrer bei Ein- und Ausfahrt in bzw. aus der Straßenbahn oder dem Omnibus durch Ausklappen oder Ausfahren der Rampe aktiv zu unterstützen.

Die Kneeling-Technik der Busse ist bei Ein- oder Aussteigevorgängen von erkennbar mobilitäts-eingeschränkten Fahrgästen an nicht niederflurgerechten Haltestellen einzusetzen. Über kurzfristige eingetretene Änderungen im Betriebsablauf – z. B. bei Anschlüssen, Haltestellen, Linienweg, Verspätungen – hat das Fahrpersonal die Fahrgäste rechtzeitig und ausführlich zu informieren sowie einen aktuellen Lagestand bei der Betriebsleitung einzuholen. Das Fahrpersonal hat offensichtliche Belästigungen von Fahrgästen durch andere Fahrgäste wahrzunehmen und diesen entgegenzuwirken, z. B. durch Aufforderung zum Aussteigen aus dem Fahrzeug, durch Benachrichtigung der Betriebsleitung oder durch Verständigung der Polizei. Die aufgestellten Anforderungen gelten in abgewandelter Form ebenfalls für Fahrpersonale von Unternehmen des Regionalbusverkehrs und des Taxen- und Mietwagengewerbes, die ggf. als Unterauftragnehmer von Konzessionären bei Bedarfsverkehren zum Einsatz gelangen (AST).

Die Qualifikation des Fahr- und Servicepersonals ist den aktuellen Entwicklungen und Erkenntnissen anzupassen. Dazu hat das Verkehrsunternehmen jährliche Schulungen zu erbringen und nachzuweisen.

Im Falle eines Betreiberwechsels ist die Anwendung des § 613a BGB zum Betriebsübergang der Beschäftigten eines betrauten bzw. beauftragten Verkehrsunternehmens auf den neuen Betreiber verpflichtend.

### **Kommunikation und Marketing**

Das erbringende Verkehrsunternehmen hat sich kundenorientiert darzustellen. Mittels Corporate Design durch ein einheitliches Erscheinungsbild der Fahrzeuge, Haltestellen sowie Informationsangebote soll für den Kunden die Zugehörigkeit zum Verkehrsunternehmen auf den ersten Blick erkennbar sein und dessen angebotene Dienstleistung eindeutig vermitteln. Eine angemessene Kundenkommunikation beinhaltet, dass sowohl relevante Informationen niedrigschwellig an den Kunden herangetragen werden bzw. für diesen erreichbar sind und die Möglichkeit eines produktiven kommunikativen Austausches zwischen Kunden und Verkehrsunternehmen besteht. Demzufolge sind folgende Angebote zu unterbreiten:

- An Haltestellen und innerhalb der Fahrzeuge soll der Fahrgast über relevante, seine Nutzung und Reise betreffende Sachverhalte informiert werden. Dies beinhaltet den Netzplan und den Fahrplan.
- Weitere Fahrgast- und Kundeninformationen sind sowohl in digitaler (Website) wie auch in analoger Form rechtzeitig, regelmäßig und bedarfsgerecht bereitzustellen. Dies beinhaltet auch die Ankündigung von kurz- und langfristigen Fahrplanänderungen im Rahmen von Baustellen oder Ersatzverkehren.
- Ferner sind die Kunden über die Website über aktuelle Störungen zu informieren.
- Informationen sollen unabhängig vom Medium zielgerichtet erstellt werden und müssen für Kundinnen und Kunden leicht erreichbar und handhabbar sein. Hierbei sind regional übergreifende Informationsmedien zu erstellen und kundenfreundlich zu gestalten.
- Eine wesentliche Rolle spielt die Fahrplanauskunft im Internet, bei der Informationen über alle ÖPNV-Fahrten der Region zentral zur Verfügung gestellt werden. Diese Fahrplanauskunft ergänzt die bereits heute durch die einzelnen Verkehrsunternehmen angebotenen Informationen auf ihren jeweiligen Internetseiten.
- Weiterhin ist eine Applikation für die gängigen mobilen Betriebssysteme (Android, iOS) zur Verfügung zu stellen, welche den Kunden die oben genannten Informationen bereitstellt.
- Die Fahrplanhefte sind verständlich und übersichtlich zu gestalten und verfügen über folgenden Mindestinhalt:
  - verbindliche Angabe von Servicenummern und -einrichtungen (Ansprechpartner),
  - Liniennetz- und Regelfahrplan,
  - ggf. Informationen zum Angebot und zu den Nutzungsbedingungen alternativer Bedienungsformen.
- Abweichende Planungen sind gezielt durch Informationsangebote bekannt zu machen.
- Für ein gezieltes Marketing sollten auch die Tagespresse und wöchentliche Anzeigenblätter genutzt werden.
- ÖPNV-Servicestellen/ Kundenbüros vor Ort dienen der Mobilitätsinformation aus einer Hand und müssen an zentralen Stellen der Landeshauptstadt positioniert sein.
- Ein sachgerechtes Beschwerdemanagement, welches den Kunden ermöglicht, Anregungen und Beschwerden persönlich in der Servicestelle, per Briefpost, telefonisch oder online zu äußern, ist zu gewährleisten.

## **Qualitätsmanagement und Berichtswesen**

Die definierten Qualitätsstandards und Anforderungen sind vom erbringenden Verkehrsunternehmen einzuhalten. Dies ist durch die Etablierung und Weiterentwicklung eines betriebsinternen Qualitätsmanagements sicherzustellen. Zum Nachweis führt das Verkehrsunternehmen regelmäßig Qualitätserhebungen und -messungen durch.

Deren Ergebnisse sollen dem Aufgabenträger jährlich in Form eines Qualitätsberichtes vorgelegt werden. Wesentlicher Inhalt des Berichts sind insbesondere:

- Fahrplankilometer,
- Anzahl der Fahrgäste / Personen,
- Anzahl der Personenkilometer,
- Regelmäßigen Zurückbleiben von Fahrgastgruppen an bestimmten Haltestellen zu bestimmten Bedienzeiten,
- Verspätungen,
- verfrühten Abfahrten,
- quantitative Daten zu Ausfällen von Fahrten sowie Störungen,
- Ein- und Aussteigerzahlen,
- Daten über die Auslastung konkret zu benennender einzelner Linien z.B. als Tagesganglinie.

Insbesondere signifikante Abweichungen auf Linienebene (+/- 5%) der geleisteten Fahrplankilometer zum vorgesehenen Angebot sind mitzuteilen und zu begründen.

## **Mitwirkungspflicht**

Einhergehend mit dem Dienstleistungsauftrag ist die Verpflichtung, bei Bedarf an politischen und administrativen Gremien der Landeshauptstadt Schwerin teilzunehmen sowie Anfragen seitens dieser Institutionen sachkundig zu beantworten bzw. deren Beantwortung durch die Verwaltung zu unterstützen. Gleichfalls ist die Stadtverwaltung in ihrer Rolle als Aufgabenträger zu unterstützen und zu beraten sowie bei der Erledigung ihrer Aufgaben Zuarbeit zu leisten.

Ferner ist eine Mitarbeit an zukünftigen Nahverkehrsplänen, der alljährlichen Fahrplankonferenz sowie Angelegenheit, welche im Rahmen des zu gründenden Verbundes anfallen, obligatorisch.