

## **hvv Qualitätsstandards**

- (1) Zur Sicherung der Qualität im hvv kommt im Teilnetz Südlauenburg (RZ 1-5) das hvv Qualitätssteuerungsverfahren (QSV) mit Großbereichsstandard für den Straßenverkehr zur Anwendung. Dieses Verfahren befindet sich derzeit in der Überarbeitung durch die hvv GmbH, die Aufgabenträger und die am QSV beteiligten Verkehrsunternehmen. Die aufgeführten Bausteine (siehe Punkt 2) können sich während der Vertragslaufzeit verändern.
- (2) Das QSV kommt bei der S-Bahn, der U-Bahn, den Schiffen sowie in 34 Bus-Teilnetzen zur Anwendung. Es besteht aus den Bausteinen:

### **Kundenzufriedenheitsbefragungen in den Fahrzeugen**

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit werden standardisierte Fragebögen verwendet. Die Befragungen erfolgen jeweils in zwei Wellen pro Jahr, eine im Frühjahr und eine im Herbst. Die Stichprobengröße je Teilnetz sowie die Verteilung auf die einzelnen Linien werden von der hvv GmbH vorgegeben. Die Fragebögen enthalten zusätzlich Fragen, die den Verantwortungsbereich der Aufgabenträger betreffen und somit nicht in die finanzwirksame Bewertung für die Verkehrsunternehmen mit einfließen.

### **Mystery-Shoppings in den Fahrzeugen und an den Haltestellen/Schiffsanlegern**

Durch das Mystery-Shopping wird die Einhaltung der vorgegebenen „objektiven“ Merkmale aus den Standardtabellen (Anhang 2 der Anlage QSV) überprüft. Das Mystery Shopping erfolgt über das Jahr verteilt. Dabei werden auch Merkmale erhoben, die nicht in die finanzielle Bewertung einfließen. Die Verkehrsunternehmen erhalten aber auch diese Ergebnisse, um ggf. Mängel zielgerichtet beseitigen zu können.

### **Pünktlichkeitsbewertung**

Für Bus- und Schiffsteilnetze wird die Pünktlichkeit aus dem subjektiven Eindruck der im Rahmen der Kundenzufriedenheitserhebung befragten Fahrgäste ermittelt. Für die beiden Schnellbahnnetze (U- und S-Bahn) werden objektive, betrieblich gemessene Werte herangezogen.

### **Fahrkartenkontrollen**

Es wird für das Teilnetz Südlauenburg (RZ 1-5) die Anzahl der durchzuführenden Prüferstunden vorgegeben. Die Vorgabe ändert sich ggf. jährlich proportional zu den Fahrgastzahlen bzw. zur Schwarzfahrerquote (siehe hvv Vertriebskonzept). Im Rahmen des QSV wird geprüft, ob die geforderten Prüferstunden eingehalten wurden und welche Sanktion ggf. daraus resultiert.

Weitere Informationen sind bei der hvv GmbH, Brooktorkai 18, 20457 Hamburg erhältlich.