

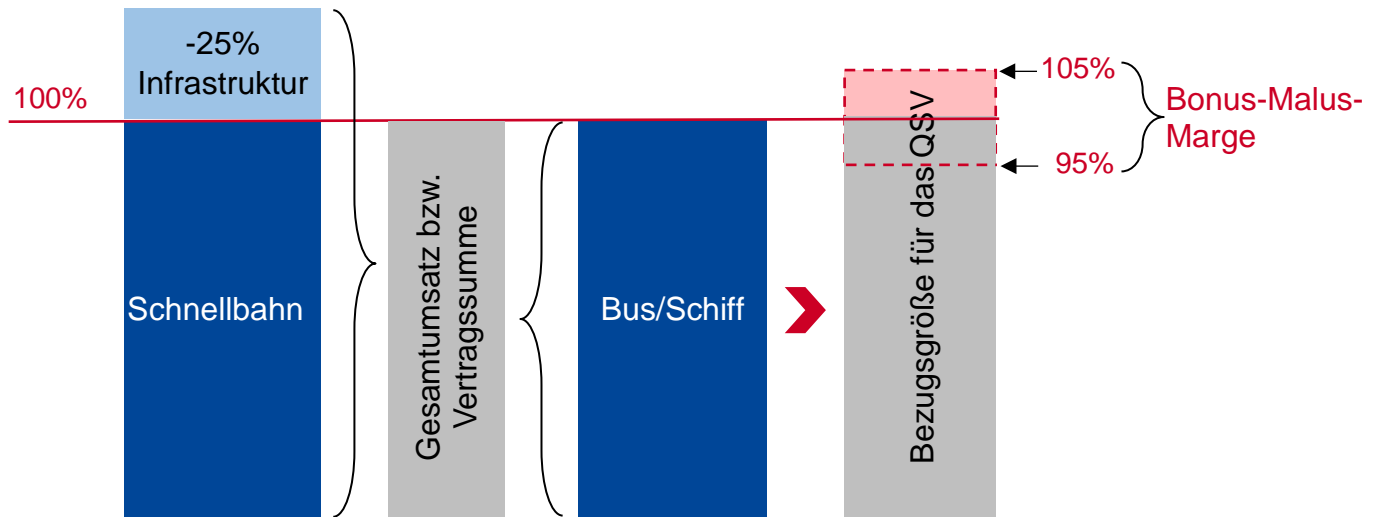
Linienübersicht für die Qualitätssteuerung (Stand Jan. 2020)				
TN-Nr.	Befragungen KuZu/Jahr	VU	TN-Name	Linien
001	1.200	HHA	U-Bahn	U1, U2, U3, U4
002	1.200	DB	S-Bahn	S1, S11, S2, S21, S3, S31
003	900	Hadag	Schiff	61, 62, 64, 72, 73, 75
1001	ca. 14.700	HHA	Hochbahn Stadtnetz	4, 111, 112, 180, 181, 183, 283, 392, X86 (603) 5, 20, 19, 191, 391 (604,605) 24, 114, 214, 170, 270, 174, 179, 292, 274 (606) 6, 23, 25, 28, 213, 261, 172, 173 (600) 17, 168, 176, 275, 276, 375, 368 (607) 7, 8, 26, 118, 166, 167, 171, 177, 271, 567 (617) 9, 10, 11, 27, 162, 362, 562, 163, 263, 164 X32, (608,618) 116, 160, 260, 461 13, 150, 250, 151, 251, 351, 451, 152, 252, 153, 154, 254, 354, 355, 156 (611,640) 14, 240, 141, 241, 142, 143, 343, 443, 145, 245, 340, 345 (641) 34, X35, 36, 37 X40, 140, 340, 543, 146, 349 22 178, 192
1002	ca. 4.800	VHH	VHH Stadtnetz	1, 3, 15, 286, 388, 488, 588, X3 2, 21, 281, 284, 384, 186, 288, 256 (602,613,688) 12, 135, 29, 332, 234, 432, 530, 534, 535, 574, 462, 235, 335, 4400, 4402, X30 (609,610,629) 120, 122, 220, 221, 321, 222, 223, 224, 225, 227, 228, 322, 323, 327, 328, 329, 422, 424, 427, 428, 130, 230, 330, 529
200	1.200	VHH	Pinneberg	184, 185, 285, 195, 295, 395, 595, 194, 294, 594, 189, 289, 389, 781, 794, 6541 (785, 786, 601,621,623)
204	900	KVIP	Elmshorn	6500, 6501, 6502, 6503, 6504, 6505, 6506, 6507
206	900	KVIP	Uetersen	489, 589, 6660, 6661, 6663, 6665, 6667, 6668, 6669
302	900	VHH	Norderstedt-Stadt	193, 293, 393, 493, 593, 394, 494, 196, 278, 378, 478, 578, 7141, 796 (616,626)
401	900	VHH	Ahrensburg	169, 269, 569, 769, 869, 268, 374, 474, 774, 376, 476, 576, 776 (627,648,658)
402	900	AK	Trittau	264, 364, 464, 8763, 465, 369, 764, 765
403	900	VHH	Südstormarn	133, 233, 333, 433, 533, 733, 136, 236, 336, 436, 536, 137, 237, 337, 537, 737, 736, 8882, 8884, 735 (619, 649)
503	900	VHH	Südlauenburg	31, 139, 239, 339, 439, 539, 138, 238, 338, 438, 8800, 8862, 8890, 8891, 8892, 8893, 8894, 8895 (638,639)
601	1.200	KVG	Lüneburg ¹⁾	5001, 5002, 5003, 5005, 5006, 5007, 5009, 5010, 5011, 5012, 5013, 5014, 5015

¹⁾ Diese TN wird zunächst nicht finanzwirksam erhoben

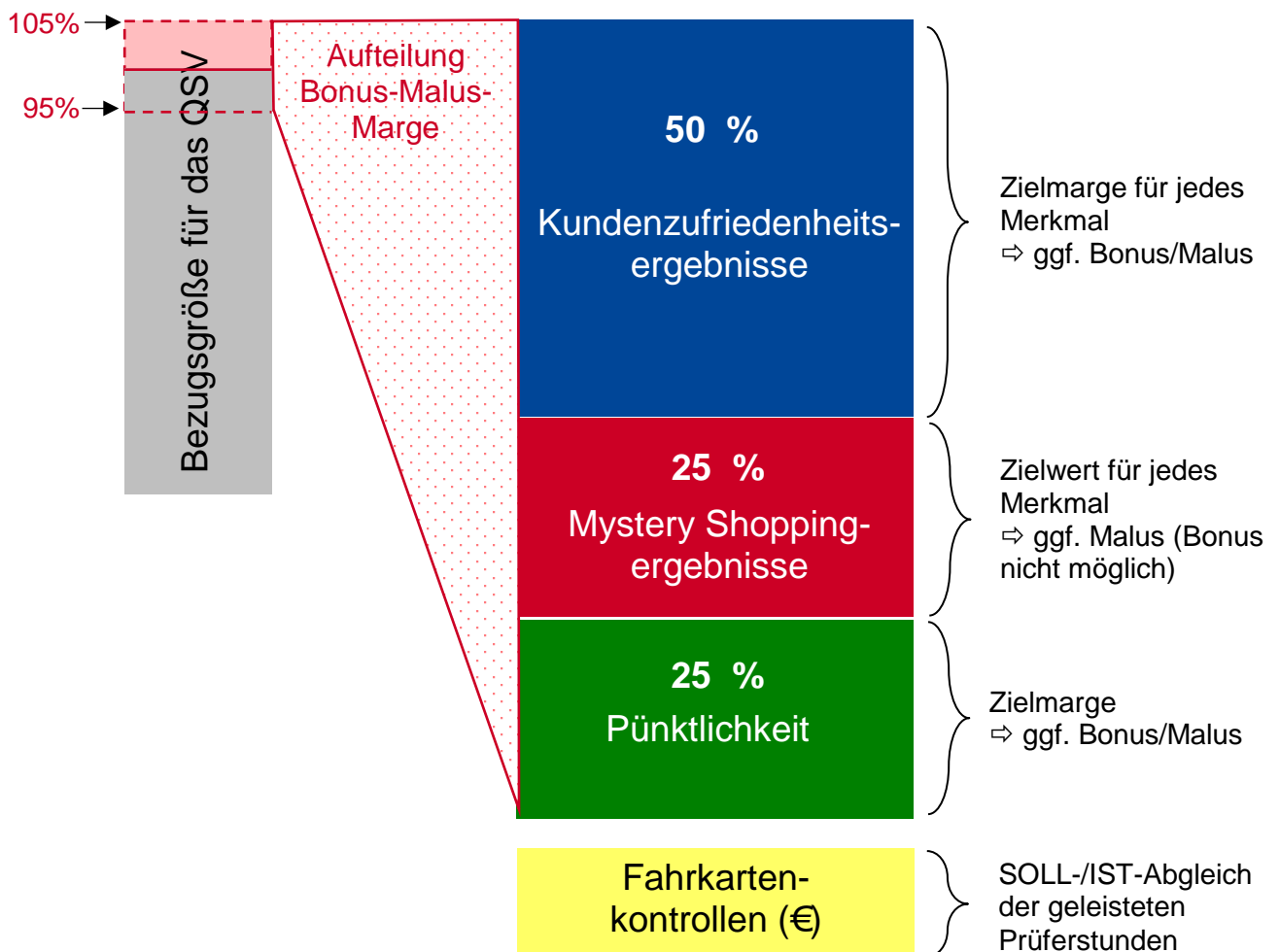
Qualitätssteuerungsverfahren (QSV)

Systembeschreibung (u.a. Bausteine, Margen und Gewichtung)

1. Bonus-Malus-Marge im QSV



2. Bausteine im QSV



3. Erhebungsumfang pro Jahr

3.1 Kundenzufriedenheit

- Bewertung anhand von Noten von (1) „vollkommen zufrieden“ bis (5) „vollkommen unzufrieden“, bei Bewertung eines Merkmals mit 4 oder 5 erfolgt Frage nach Gründen für die Unzufriedenheit
- Jährliche Herbst- und Frühjahrsbefragung in den Verkehrsmitteln durch einen externen Dienstleister, Stichprobenumfang je Teilnetz gemäß Anhang 1
- Stichprobenverteilung repräsentativ über die Tagesarten und Tageszeiten sowie entsprechend den Linienbelastungen innerhalb der Teilnetze

3.2 Mystery Shopping

- Schnellbahn: 100% der Haltestellen / S-Bahn mind. 120 und U-Bahn mind. 150 Wagentests
- Bus: 50% der Haltestellenobjekte (entspricht Erhebung von ca. 50% der Richtungshaltestellen) je Teilnetz.

Aus organisatorischen Gründen wird etwas mehr als die abgestimmte Objektanzahl erhoben, überzählige Erhebungen werden bei der Abrechnung nicht berücksichtigt. In den Jahren 2020 bis 2022 erfolgt die Bestimmung der Vorgabe der Erhebungszahl je Busteilnetz bei den Haltestellen mittels Mustermast (verkehrsvertragliche Regelungen bleiben hiervon unberührt), da die genaue Anzahl der tatsächlich vorhandenen Objekte noch nicht bekannt ist (siehe Musterrechnung Anhang 4). Ab 2023 soll die Vorgabe jährlich über die zukünftig in der Haltestellendatenbank hinterlegten Objekt-Daten ermittelt werden. Es gibt einen Mustermast für die Umland-Teilnetze und einen für die Stadtteilnetze, da die durchschnittliche Anzahl der Merkmale je Mast zwischen Bus Umland und Bus Stadt leicht voneinander abweicht. Der Mustermast wird jährlich im AK Qualität geprüft und angepasst. Die genaue Erhebungsvorgabe der Haltestellenobjekte je Teilnetz errechnet sich wie folgt: $50\% \cdot \text{Anzahl der Masten im Teilnetz} \cdot \text{Mustermast}$.

100% der Objekte in den Fahrzeugen (entspricht Erhebung von ca. 100% der werktätlich eingesetzten Fahrzeuge) eines Teilnetzes.

Die durchschnittliche Anzahl der Fahrzeuge je Teilnetz wird dem HVV von den Verkehrsunternehmen jährlich mitgeteilt und für ein Jahr festgelegt.

- Schiff: 100% der Schiffsanleger / 100% der eingesetzten Schiffe

4. Kundenzufriedenheit

Es gibt einen einheitlichen Zielwert (2,0) für Bus, Schiff und Schnellbahn. Die untere Grenze der Zielmarge beginnt für Bus und Schiff bei 1,8 und für die Schnellbahn bei 2,0. Die obere Grenze der Zielmarge ist je Verkehrsmittel Schnellbahn, Bus und Schiff unterschiedlich.

Für die Pünktlichkeit gelten gesonderte Zielwerte und Zielmargen.

Bei einer Abweichung von $\pm 0,5$ Notenpunkten zur unteren/oberen Zielmarge fällt der maximale Bonus oder Malus für ein Verkehrsunternehmen an. Daraus ergibt sich, dass je 0,01-Punkt Abweichung 2% des Bonus- bzw. Malusbetrages für ein Merkmal anfallen. Der maximale Bonus/Malus je Kundenzufriedenheits-Merkmal errechnet sich aus dem Anteil des Merkmals am maximalen Bonus/Malus des jeweiligen Bausteins. Diese Anteile ergeben sich wiederum aus der Wichtigkeit eines Merkmals für den Kunden. Diese Wichtigkeit wird über die Kundenzufriedenheitsbefragung ermittelt und ggf. alle 3 Jahre angepasst.

4.1 Schnellbahn

Merkmal	Gewicht	Grenze Ziel- marge unten	Zielwert	Grenze Ziel- marge oben
Sauberkeit der Einstiegshalttestellen	10%	2,00	2,00	2,44
Zustand der Einstiegs- Haltstelleneinrichtung	4%	2,00	2,00	2,44
Kompetenz und Freundlichkeit des Sicherheits- und Servicepersonals	9%	2,00	2,00	2,35
Sauberkeit dieses Fahrzeugs	20%	2,00	2,00	2,41
Zustand der Fahrzeugeinrichtung dieses Fahrzeugs	8%	2,00	2,00	2,33
Klimatisierung dieses Fahrzeugs (Lüftung, Heizung)	11%	2,00	2,00	2,50
Haltstelleansage und –anzeige in diesem Fahrzeug	11%	2,00	2,00	2,25
Pünktlichkeit dieser Fahrt ¹⁾	(25%)			
Information bei Betriebsstörungen	12%	2,00	2,00	2,97
Sicherheit/Belästigungsschutz	16%	2,00	2,00	2,67

¹⁾ hier nur nachrichtlich, Bewertung und Abrechnung über den Baustein Pünktlichkeit

4.2 Bus

Merkmal	Gewicht	Grenze Ziel- marge unten	Zielwert	Grenze Ziel- marge oben
Sauberkeit der Einstiegshalttestelle ¹⁾	0%	1,80	2,00	2,41
Zustand der Einstiegs- Haltstelleneinrichtung ¹⁾	0%	1,80	2,00	2,44
Sauberkeit dieses Fahrzeugs	19%	1,80	2,00	2,25
Zustand der Fahrzeugeinrichtung dieses Fahrzeugs	9%	1,80	2,00	2,25
Klimatisierung dieses Fahrzeugs (Lüftung, Heizung)	11%	1,80	2,00	2,25
Haltstelleansage und –anzeige in diesem Fahrzeug	8%	1,80	2,00	2,25
Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers	20%	1,80	2,00	2,25
Fahrstil	19%	1,80	2,00	2,25
(Pünktlichkeit dieser Fahrt) ²⁾	(25%)	1,80	1,90	2,00
Information bei Betriebsstörungen	8%	1,80	2,00	3,11
Sicherstellung von Anschlüssen im Abend- verkehr	6%	1,80	2,00	3,05
Sicherheit/Belästigungsschutz ¹⁾	0%	1,80	2,00	2,40

¹⁾ Merkmal nicht finanzwirksam

²⁾ Abrechnung über den Baustein Pünktlichkeit

4.3 Schiff

Merkmal	Gewicht	Grenze Ziel- marge unten	Zielwert	Grenze Ziel- marge oben
Sauberkeit der Einstiegshalttestellen ¹⁾	0%	1,80	2,00	2,25
Zustand der Einstiegs-Haltstelleneinrichtung ¹⁾	0%	1,80	2,00	2,26
Sauberkeit dieses Schiffes	29%	1,80	2,00	2,25
Zustand der Schiffseinrichtung dieses Schiffes	16%	1,80	2,00	2,25
Haltestelleansage und –anzeige in diesem Schiff	10%	1,80	2,00	2,61
Kompetenz und Freundlichkeit des Schiffs-personals	15%	1,80	2,00	2,25
Fahrstil	21%	1,80	2,00	2,25
(Pünktlichkeit dieser Fahrt) ²⁾	(25%)	1,50	1,60	1,70
Information bei Betriebsstörungen	9%	1,80	2,00	3,09
Sicherheit/Belästigungsschutz ¹⁾	0%	1,80	2,00	2,40

¹⁾ Merkmal nicht finanzwirksam

²⁾ Abrechnung über den Baustein Pünktlichkeit

5. Mystery Shopping

5.1 Schnellbahn

Bei der Bewertung von einzelnen Objekten (z.B. einem konkreten „Dynamischen Anzeiger“ auf dem Bahnsteig) wird unterschieden zwischen 100% nutzbar (ohne Mangel) sowie Abwertungen aufgrund von Mängeln auf 70 % (teilweise nutzbar) oder 0% (nicht mehr nutzbar).

Für jedes geprüfte Merkmal ist ein Zielwert zu erreichen, der gemeinschaftlich festgelegt wurde. Die Merkmale werden individuell abgerechnet. Je Merkmal fällt ein Malus an, sofern der Zielwert durch die Zielerreichungsquote unterschritten wird.

Die Zielerreichungsquote je Merkmal (z.B. „Dynamische Anzeiger“) errechnet sich aus dem relativen Anteil der Summe der Mängel von Objekten („Mangel“) an der Gesamtsumme von Objekten („Vorgabe“). Hierbei werden Mängel, die mit 70% bewertet werden, mit einem Faktor von 0,3 berechnet.

Für jedes Merkmal gibt es einen Toleranzbereich.

Aufgrund der Zuständigkeit der S-Bahn für Merkmale von DB Station&Service werden die Merkmale mit der Zuständigkeit von DB Station&Service zunächst mit einem Zielwert von 95% (Stand Jan. 2020) bewertet. Dieser Wert soll perspektivisch auf 97% angehoben werden. Der Toleranzbereich beträgt somit zunächst 5%. Die Merkmale in Zuständigkeit der S-Bahn an Haltestellen und in den Fahrzeugen werden mit einem Zielwert von 97% bewertet. Der Toleranzbereich beträgt somit 3%. Eine entsprechende Regelung gilt auch für die U-Bahn.

Der maximale Malus je Merkmal (z.B. „Dynamische Anzeiger“) wird fällig, wenn die Zielerreichungsquote 70% unterschreitet. Der Malus errechnet sich dabei fließend von 97 bzw. 95% bis 70%.

Der Malusbetrag des Bausteins Mystery Shopping verteilt sich bei der Schnellbahn zu 60% auf die Merkmale der Haltestelle und zu 40% auf die Merkmale der Fahrzeuge. Anhand des relativen Gewichtes der Merkmale zueinander wird der jeweilige Malusbetrag für ein Merkmal bis zum maximalen Malusbetrag berechnet.

Die Merkmale Aufzüge und Fahrtreppen werden spätestens ab 2021 über eine objektive betriebliche Messung ermittelt und nicht mehr im Rahmen des Mystery Shoppings geprüft.

a) Haltestellen (60%)

Merkmale	Gewicht	Zielwert	max. Malus bei ...
Änderungstafeln	3%	97%	70%
Ausgangshinweise	2%	95%	70%
Automatenkopf HVV neu	3%	97%	70%
Bahnsteigaufzug	13%	95%	70%
Bahnsteigfahrtreppen	10%	95%	70%
Bänke, Sitze ¹⁾	0%		
Beleuchtung ¹⁾	0%		
Dynamische Anzeiger	10%	97%	70%
Fahrkartenautomaten	10%	97%	70%
Fahrplan	3%	97%	70%
Fahrpreisinfo	5%	97%	70%
Fern-Info-Mast ¹⁾	0%		
Haltestellename	2%	95%	70%
Haltestellenschilder	3%	95%	70%
Haltestellensymbol	3%	95%	70%
Hinweisbeleuchtung	1%	95%	70%
Hst.-Zusatzschilder	2%	95%	70%
Info am Empfangsgebäude ¹⁾	0%		
Infomast am Zugang ¹⁾	0%		
I-Vitrine, Zustand	3%	95%	70%
Kurzzughalt	1%	95%	70%
Linienband	2%	97%	70%
Linienhinweis	2%	95%	70%
Linientafeln	3%	95%	70%
neues HVV-Kopfdesign ok?	2%	95%	70%
Notruf-/Auskunftsäule ¹⁾	0%		
Notrufhinweis	1%	95%	70%
Schnellbahnplan	3%	97%	70%
Sperrenschild, Zonen?	3%	95%	70%
Stadtteilplan	3%	97%	70%
Tarifinfo	1%	97%	70%
Tunnel-Eingangshinweis ¹⁾	0%		
Uhren	3%	97%	70%
Unterstand ¹⁾	0%		
Verkehrsnetzplan	2%	97%	70%
Videoüberwachung ¹⁾	0%		
Wegweisung	2%	95%	70%
Windschutz ¹⁾	0%		
Zugangshinweise	1%	95%	70%

¹⁾ Merkmal nicht finanzwirksam

b) Fahrzeuge (40%)

Merkmale	Gewicht	Zielwert	max. Malus bei ...
Fahrtzielanzeige	18%	97%	70%
Haltestellenanzeige	18%	97%	70%
Hst-Ansage	18%	97%	70%
HVV-Logo am Fahrzeug	5%	97%	70%
Linien-Nr.-Anzeige	18%	97%	70%
Linienplan	7%	97%	70%
Nutzungshinweise	5%	97%	70%
Schnellbahnplan	7%	97%	70%
Tarifzonenplan	5%	97%	70%

5.2 Bus

Für jedes geprüfte Merkmal gibt es einen Zielwert, der im AK Qualität gemeinschaftlich festgelegt wurde. Je Mangel fällt ein absoluter Euro-Betrag als Malus an, sofern der Zielwert für ein Merkmal unterschritten wird. Das Abrechnungsrisiko der VU wird durch einheitliche Malusbeträge in moderater Höhe, Toleranzbereiche und den Verkehrsunternehmens-spezifischen Malusdeckel für den Baustein Mystery-Shopping (25% der maximalen Bonus-Malus-Marge) begrenzt. Die Höhe des Malus-Betrages je Mangel richtet sich nach der jeweiligen Bedeutung bzw. Gewichtung des Merkmals und wurde im AK Qualität gemeinschaftlich festgelegt.

Für jedes Merkmal gibt es einen Toleranzbereich. Der Toleranzbereich entspricht der Anzahl der Mängel, die je Merkmal vom HVV toleriert werden, ohne eine Maluszahlung nach sich zu ziehen. Bei einem Zielwert von 97% wird eine Mangel-Anzahl von bis zu 3% der Vorgabe toleriert, bei einem Zielwert von 92% eine Mangel-Anzahl von bis zu 8% der Vorgabe.

a) Haltestellen

Merkmale	Gewicht	Zielwert	Malus je Mangel
Haltestellensymbol	15%	97%	150 €
Namenszeile	20%	97%	200 €
Tarifzeile (Zone)	5%	97%	50 €
HVV-Logo in Tarifzeile	8%	97%	80 €
Linien-Nr.	10%	97%	100 €
Linienverlauf	10%	97%	100 €
Mast, Zustand	5%	97%	50 €
Fahrplan am Mast/in Vitrine	12%	92%	120 €
Tarifinfo am Mast/in Vitrine	8%	92%	80 €
Kartenausschnitt in Vitrine	7%	92%	70 €
Vitrine, Zustand ¹⁾	0%		
Vitrine, aktuelle HVV-Kopfzeile ¹⁾	0%		
Unterstand (FGU) ¹⁾	0%		
Bänke in FGU ¹⁾	0%		
Dynamischer Anzeiger (DFI), Funktion ^{1) 2)}	0%		
Dynamischer Anzeiger (DFI), Zustand ^{1) 2)}	0%		
Fahrkartenautomaten, Funktion ¹⁾	0%		
Fahrkartenautomaten, akt. HVV-Kopfzeile ¹⁾	0%		

- 1) Merkmal nicht finanzwirksam
 2) Merkmal soll künftig finanzwirksam werden

b) Fahrzeug

Merkmale	Gewicht	Zielwert	Malus je Mangel
Linien-Nr.-Anzeige vorne	11%	97%	275 €
Linien-Nr.-Anzeige Einstiegsseite	10%	97%	250 €
Linien-Nr.-Anzeige hinten	10%	97%	250 €
Fahrtzielanzeige vorne	10%	97%	250 €
Fahrtzielanzeige Einstiegsseite	10%	97%	250 €
Fahrtzielanzeige hinten	10%	97%	250 €
HVV-Logo am Fahrzeug (Front, Einstiegsseite)	5%	97%	125 €
Haltestelleninnenanzeige	10%	97%	250 €
Wagenhaltanzeige	10%	97%	250 €
Haltestellenansage	10%	97%	250 €
Nutzungsbedingungen	2%	97%	50 €
Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)	2%	97%	50 €

5.3 Schiff

Beim Schiff besteht das Mystery Shopping aus einer Vollerhebung der Schiffe und der Anleger.

Bei der Bewertung von einzelnen Objekten (z.B. einem konkreten „Fahrkartenautomat“) wird unterschieden zwischen 100% nutzbar (ohne Mangel) sowie Abwertungen aufgrund von Mängeln auf 70 % (teilweise nutzbar) oder 0% (nicht mehr nutzbar).

Für jedes geprüfte Merkmal (z.B. „Fahrkartenautomat“) ist ein Zielwert zu erreichen, der gemeinschaftlich festgelegt wurde. Die Merkmale werden individuell abgerechnet. Je Merkmal fällt ein Malus an, sofern der Zielwert durch die Zielerreichungsquote unterschritten wird.

Die Zielerreichungsquote je Merkmal (z.B. „Fahrkartenautomat“) errechnet sich aus dem relativen Anteil der Summe der Mängel von Objekten („Mangel“) an der Gesamtsumme von Objekten („Vorgabe“). Hierbei werden Mängel, die mit 70% bewertet werden, mit einem Faktor von 0,3 berechnet.

Für jedes Merkmal gibt es einen Toleranzbereich. Bei einem Zielwert von 97% wird eine Mangel-Anzahl von bis zu 3% der Vorgabe toleriert, bei einem Zielwert von 92% eine Mangel-Anzahl von bis zu 8% der Vorgabe.

Der maximale Malus je Merkmal wird fällig, wenn der Zielwert durch die Zielerreichungsquote um 30%-Punkte unterschritten wird, d.h. bei einem Zielwert von 97% bzw. 92% fällt der maximale Malus erst ab einer Zielerreichungsquote von 67% bzw. 62% an. Da sich der maximale Malus-Betrag eines Merkmales auf 30%-Punkte Abweichung vom Zielwert verteilt, fallen je 1% Abweichung vom Zielwert 3,33% des Malusbetrags für ein Merkmal an.

Der Malusbetrag des Bausteins Mystery Shopping verteilt sich beim Schiff zu 50% auf die Merkmale am Anleger und zu 50% auf die Schiffs-Merkmale. Die Höhe des max. Malus je Merkmal errechnet sich aus der Gewichtung/dem Anteil des Merkmals am maximalen Malus innerhalb der Gruppen Anleger/Schiffe und wurde gemeinschaftlich festgelegt.

a) Anleger

Merkmale	Gewicht	Zielwert	max. Malus bei ...
Fährensymbol	8%	97%	67%
Namenszeile	15%	97%	67%
Linien-Nr.	10%	97%	67%
Linienweg	10%	97%	67%
Tarifzeile (Zone)	3%	97%	67%
HVV-Logo in Tarifzeile	3%	97%	67%
I-Vitrine, Zustand	5%	92%	62%
I-Vitrine akt. HVV-Kopfzeile	3%	92%	62%
Fahrplan	10%	92%	62%
Hafennetzplan	7%	92%	62%
Tarifinfo	7%	92%	62%
Fahrkartenautomat	9%	97%	67%
Fahrkartenautomat, akt. HVV-Kopfzeile	3%	97%	67%
Automaten-Tarifinfo (Fahrpreisinfo)	7%	97%	67%
Unterstand (FGU)/Windschutz	0%		
Beleuchtung	0%		
Bank	0%		
Uhr	0%		

¹⁾ Merkmal nicht finanzwirksam

b) Schiff

Merkmale	Gewicht	Zielwert	max. Malus bei ...
Fahrtziel- und Liniennr.-Anzeige Seite	25%	97%	67%
HVV-Flagge	9%	97%	67%
Haltestellenanzeige innen	8%	97%	67%
Hst-Ansage innen	8%	97%	67%
I-Vitrine Zustand	5%	97%	67%
I-Vitrine akt. HVV-Kopfzeile	5%	97%	67%
Nutzungsbedingungen	2%	97%	67%
Hafen-Netzplan	7%	97%	67%
Tarifauszug	7%	97%	67%
Tarifplan (Zonen)	2%	97%	67%
Fahrkartenautomat	12%	97%	67%
Fahrkartenautomat, akt. HVV-Kopfzeile	3%	97%	67%
Automaten-Tarifinfo (Fahrpreisinfo)	7%	97%	67%

6. Pünktlichkeit

6.1 Schnellbahn

Die Pünktlichkeit der Schnellbahn wird objektiv über die Werte aus den Betriebsleitsystemen bestimmt. Als verspätet gelten Abfahrten, die mit mehr als 2.59 Min. Verspätung an einer Haltestelle beginnen. Gemessen wird der je Verkehrsunternehmen kumulierte Gesamtjahreswert der Stationspünktlichkeit (alle Abfahrten an allen Haltestellen) in %. Für die Pünktlichkeit bei der Schnellbahn gibt es einen Zielkorridor um natürliche Schwankungen abzumildern

Der Zielkorridor wird durch die untere (Malusbereich) und die obere Grenze des Zielkorridors (Bonusbereich) festgelegt. Die Erfüllung der Pünktlichkeit wird bei der Schnellbahn über die Differenz des Gesamtjahreswertes der Stationspünktlichkeit zum Zielkorridor gemessen, für die ein Bonus oder Malus anfallen kann. Bei einer Abweichung von -5,0%/+0,2% zum Zielkorridor fällt der maximale Malus/Bonus für ein VU an, d.h. je 0,01-Punkt Abweichung fallen 0,5% des Bonus- bzw. 0,2% Malusbetrages an. Der maximale Bonus/Malus für die Pünktlichkeit entspricht dem maximalen Bonus/Malus des Bausteins.

Verkehrsmittel	Grenze Zielmarge unten	Grenze Zielmarge oben
U-Bahn	96%	97%
S-Bahn	94%	95%

6.2 Bus

Für Bus und Schiff wird die Pünktlichkeit aus dem subjektiven Eindruck der im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen befragten Fahrgäste ermittelt. Die Bewertung erfolgt analog der Merkmale im Baustein Kundenzufriedenheit (siehe Punkt 4.2).

Auch für die Pünktlichkeit Bus Schiff gibt es einen Zielwert und einen Toleranzbereich, um natürliche Schwankungen in der Fahrgastbewertung abzumildern. Der Toleranzbereich für die Pünktlichkeit wird durch die untere (Bonusbereich) und die obere Zielmarge (Malusbereich) begrenzt. Bei einer Abweichung von -/+0,5 Notenpunkten zur unteren/oberen Zielmarge fällt der maximale Bonus/Malus für ein VU an, d.h. je 0,01-Punkt Abweichung fallen 2% des Bonus- bzw. Malusbetrages an (analog Kundenzufriedenheit). Der maximale Bonus/Malus für die Pünktlichkeit entspricht dem maximalen Bonus/Malus des Bausteins.

6.3 Schiff

Erhebung und Bewertung wie beim Bus im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragungen, siehe Punkt 4.3 und 6.2.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B. Bedienungsqualität						
B.2 Schnellbahnen						
B.2.1 Fahrzeuge						
SB1	Gestaltung und Ausrüstung	<ol style="list-style-type: none"> Die Verkehrsunternehmen stellen sicher, dass gesetzliche, technische und sicherheitstechnische Vorgaben erfüllt werden. Die Fahrzeuge werden den verkehrlichen, betrieblichen und derzeit gängigen kundenseitigen Anforderungen gerecht. Insbesondere werden die Anforderungen gemäß SB 3 – SB 17 erfüllt. In Anbetracht der langen Lebensdauer von Schienenfahrzeugen sind in wirtschaftlich vertretbarem Umfang Redesign-Maßnahmen zur Anpassung älterer Fahrzeuge an den aktuellen Stand hinsichtlich ihres Designs und ihrer Ausrüstung vorzunehmen. 	1	Die eingesetzten Fahrzeuge sind von den Fahrgästen problemlos und bequem zu benutzen und gewähren ein behinderungsfreies Ein- und Aussteigen. Den Fahrgästen wird ein angenehmer Beförderungskomfort geboten.	<p>Zu 1. Prüfung durch die technischen Aufsichtsbehörden.</p> <p>Zu 2. - 3. Abstimmungspflicht des VU, falls von den Vorgaben im Input abgewichen werden soll. (siehe auch Anhang 6 der Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag). Bei Nichteinigung über die beabsichtigten Abweichungen, praxisorientierte Schlichtung analog dem Verfahren zum Qualitätsarbeitskreis gemäß Pkt. 8 der Anlage 6 (neu) ggf. unter Hinzuziehung des/der betroffenen AT. Einbindung der Arbeitsgruppe „Barrierefreier ÖPNV im HVV“ bei der Neubeschaffung und bei grundlegenden Redesign-Maßnahmen von Fahrzeugen.</p>	<p>Zu 1. Technische Aufsichtsbehörden.</p> <p>Zu 2. - 3. Je nicht abgestimmtem, fehlendem bzw. abweichendem Ausstattungselement: Sanktion von 5.000 € je Wagen und Jahr (angefangene Jahre anteilig)</p>
SB2	Türen	Je Fahrzeugseite mindestens 6 Türbereiche bei 40 m – Triebzügen bzw. 8/9 Türbereiche bei 60/65 m – Triebzügen. Die Türen sollen auch für Sehbehinderte gut erkennbar sein. Bei durchgängigen Triebwagen und Einzelwagenlängen von unter 10m ist ein Türbereich je Einzelwagen zulässig. (DT2 = Bestandsschutz) Lichtes Türmaß 1300mm, Türraummaß so, dass zu beiden Seiten der Tür je eine Person stehen kann, ohne die Durchgangsbreite einzuschränken.	1	Ein bequemes, zügiges und behinderungsfreies Einsteigen ist gewährleistet.		
SB3		Akustisches und optisches Türschließsignal bei Neubeschaffungen.	1			
SB4	Sitze	Ausgestaltung der Bestuhlung gemäß aktuellem Stand der Technik und der Kundenanforderungen. Bei Vis-a-vis-Anordnung Sitzteiler möglichst nicht unter 1700 mm bei Neubeschaffung. Angrenzend an jeden Einstieg mind. ein gekennzeichnete Behindertensitzplatz.	1	Die Bestuhlung bietet einen angemessenen Sitzkomfort. Die Sitze sind nicht verschlissen. Für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste ist sichergestellt, dass sie einen Sitzplatz nahe dem Einstieg erhalten.		

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
SB5	Aufstellplätze	Bei Neubeschaffung und möglichst auch bei Redesign-Fahrzeugen ist ausreichend Stellplatz für Kinderwagen, Rollstühle, Fahrräder, Gepäck vorzusehen. Die Aufstellplätze sind im Fahrzeug so anzuordnen, dass sie mit den ggf. erforderlichen bahnsteigseitigen Einrichtungen (Bahnsteiganhebung, ortsfeste Rampe) korrespondieren. Die konkrete Lösung wird mit Arbeitsgruppe „Barrierefreier ÖPNV im HVV“ abgestimmt.	1	Die Beförderung von Personen und/oder Sachen mit größerem Platzbedarf ist problemlos möglich.	ET 474, ET 472-Redesign und DT4 erfüllen die Anforderung. Für DT2 und DT3-Redesign gilt Bestandschutz.	
SB6	Erscheinungsbild	Die Fahrzeuge sind gemäß der zwischen den VU und dem HVV vereinbarten Art und Weise in der Regel an der Front und an der Seite mittels Folienaufkleber als im HVV verkehrende Fahrzeuge gekennzeichnet.	1	Die Identifizierung als HVV-Verkehrsmittel ist jederzeit und problemlos möglich.	Mystery-shopping.	Gemäß QSV.
SB7	Barrierefreiheit	Neufahrzeuge erfüllen die aktuellen Bestimmungen und Vorgaben zur barrierefreien Gestaltung des ÖPNV. Die Vereinbarungen und Beschlüsse der Arbeitsgruppe „Barrierefreier ÖPNV im HVV“ werden berücksichtigt.	1	Ein bequemes, zügiges und behinderungsfreies Einsteigen ist gewährleistet.		
SB8	Fahrgastsicherheit	1. Transparente Fahrzeuggestaltung (durchsichtige Kurzkuppelenden, Fahrerraumrückwand, Türraum-Trennwände) bei Neubeschaffung. Für DT2 gilt Bestandschutz. 2. Ab 2008 werden neue Fahrzeuge als durchgängige Triebwagen mit Wagenübergängen beschafft.	1	Das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste wird gestärkt. Der Fahrer kann in Notfällen Hilfe leisten.	SB1 2. – 3.	SB1 2. – 3.
SB9		In den Türräumen je eine Sprechstelle zum Fahrer bei Neubeschaffung.	1		SB1 2. – 3.	SB1 2. – 3.
SB10		Die Fahrzeuge erhalten Videokameras.	1			
SB11	Automatische Fahrgastzählgeräte	Die Fahrzeuge sind gemäß den Vorgaben des Einnahmeaufteilungsverfahrens mit Fahrgastzählgeräten ausgestattet.	1	Die für die Einnahmeaufteilung erforderlichen Daten werden in der vereinbarten Qualität geliefert.	SB1 2. – 3. Datenlieferung entsprechend den Bestimmungen des Kooperationsvertrages.	SB1 2. – 3.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
SB 12	Linien- und Fahrtzielanzeige	1. Linie => Stirnseite und Heck 2. Fahrtziel => Stirnseite und Heck. 3. Die Belange Sehbehinderter sind zu beachten. 4. Neufahrzeuge erhalten die Anzeigen auch an der Fahrzeugseite	1	Linie und Fahrtziel sind für den wartenden Fahrgast gut erkennbar.	<i>Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV</i>	<i>Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV</i>
SB 13	Haltestellenansage	Akustisch bei Neubeschaffungen über Sprachspeicher.	1	Fahrgäste werden rechtzeitig und gut wahrnehmbar über die nächste Haltestelle informiert.	<i>Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV</i>	<i>Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV</i>
SB 14	Haltestellenanzeige	Optisch über Anzeige bei Neubeschaffungen (bei Redesign-Maßnahmen Kl. 2).	1		<i>Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV</i>	<i>Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV</i>
SB 15	Umsteigeinformation	Optisch mit Schnellbahnplan und/oder Linienband, akustisch durch Fahrer oder Sprachspeicher.	1	Information ist ausreichend und gut wahrnehmbar vorhanden.	QSV	QSV
SB 16	Verkehrsnetz-, Tariffinformation, Benutzungshinweise	Im Fahrzeuginneren werden die gängigen Informationen (Schnellbahnplan, Linienband, Tarif, Benutzung, Piktogramme) gemäß dem HVV-CD-Manual angebracht.	1	Die Fahrgäste erhalten die erforderlichen Informationen und finden diese an einheitlichen, leicht merkbaren Orten.	QSV (die Fristen gemäß G16 sind zu beachten).	QSV
SB 17	Störungsinformation	Lautsprechergestützt durch das Fahrpersonal nach Information durch die Leitstelle und/oder direkt durch die Leitstelle.	1	Informationen über nachhaltige Betriebsstörungen und Verhaltenshinweise werden möglichst umgehend und in ausreichendem Umfang vermittelt.	QSV	QSV
		Zusätzliche optische Information.	2		Keine	Keine.
SB 18	Heizung/Lüftung/Klimaanlage	Stand der Technik bei Neubeschaffungen. In der kalten Jahreszeit werden die Fahrzeuge vor dem Einsatz ausreichend vorgeheizt.	1	Es wird ein angenehmes, witterungsgerechtes Innenraumklima geboten.	Prüfung der Funktion im lfd. Betrieb über Kundenzufriedenheitserhebung.	Bewertung gemäß Verfahren für die Kundenzufriedenheitsergebnisse.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
<p>B.2.2 Haltestellen (Wegen der Zuständigkeit von DB Station & Service für die S-Bahn-Haltestellen gelten die Standards SB 19 – SB 25 sowie SB 31 – SB 34 nicht. Es ist beabsichtigt, eine gesonderte Vereinbarung zwischen dem HVV, den Aufgabenträgern und DB Station & Service zu den Standards der S-Bahn-Haltestellen zu schließen, die sich an den hier getroffenen Festlegungen orientiert.)</p>						
<p>SB 19</p>	<p>Haltestellengestaltung und -ausrüstung</p>	<p>1. Die Gestaltung und Ausrüstung der Haltestellen erfolgt entsprechend den verkehrlichen, betrieblichen und fahrgastseitigen Anforderungen. Insbesondere wird sichergestellt, dass das Regelwerk für die Stationsgestaltung (RU-Hst) eingehalten wird. Änderungen am Regelwerk bezüglich fahrgastrelevanter Merkmale werden mit dem HVV abgestimmt.</p> <p>2. Die derzeitige Ausstattung der Haltestellen mit ausgewählten fahrgastrelevanten Merkmalen ergibt sich aus der diesen Standards folgenden Tabelle.</p>	<p>1</p>	<p>Haltestellen und ihre Einrichtungen sind attraktiv, so dass der Aufenthalt für die Fahrgäste angenehm ist; sie finden in/ an den Haltestellen alle im HVV üblichen Einrichtungen vor; die Nutzung der Haltestelle und ihrer Einrichtungen ist problemlos möglich.</p>	<p>Zu 1. Informations- und Abstimmungspflicht des VU für den Fall, dass von den Vorgaben abgewichen werden soll. Bei Nichteinigung im Abstimmungsprozess: Praxisorientierte Schlichtung analog dem Verfahren zum Qualitätsarbeitskreis gemäß Pkt. 8 der Anlage 6 (neu) ggf. unter Hinzuziehung des/der betroffenen AT.</p>	<p>Zu 1. 5000 € je Fall der Nichteinhaltung der Abstimmungspflicht bei Änderungen an den Regelwerken.</p> <p>Je nicht abgestimmtem, fehlendem bzw. abweichendem Ausstattungselement: Sanktion entsprechend der nachfolgenden Kategorisierung je Element und Jahr (angefangene Jahre anteilig).</p> <p>Kat. 1: 50.000 € Kat. 2: 10.000 € Kat. 3: 5.000 €</p>
<p>SB 20</p>	<p>Barrierefreie Gestaltung</p>	<p>Die Haltestellen sind bei Neubauten und grundlegenden Umbauten barrierefrei zu gestalten. Hinsichtlich der Orientierungshilfen werden die Empfehlungen des HVV eingehalten. Das Unternehmen beteiligt sich an den Arbeitskreisen des HVV zur barrierefreien Gestaltung des ÖPNV und setzt die dort getroffenen Vereinbarungen und Beschlüsse um.</p>	<p>1</p>	<p>Die Benutzung der Haltestellen und ihrer Einrichtungen sowie der Fahrzeuge ist auch mobilitätseingeschränkten und älteren Fahrgästen problemlos möglich.</p>	<p>SB19</p>	<p>SB19 – Kat 1</p>
<p>SB 21</p>	<p>FahrgastSicherheit</p>	<p>Verwendung transparenter Materialien für Windschutzwände, Aufzüge, Einhausungen bei Um-/ Neubauten zur Erhöhung der sozialen Kontrolle; keine Beeinträchtigung der Transparenz durch Werbung, z.B. keine durchgehende Bebauung der Bahnsteigachsen, Vermeidung von Sichthemmnissen durch "Entrümpelung", Beseitigung von Nischen und Vorsprüngen bei Um-/ Neubauten bzw. Abschrägung baulich unvermeidbare Ecken, direkte und übersichtliche Wegeführung.</p>	<p>1</p>	<p>Die Fahrgäste fühlen sich durch gute Beleuchtung, freie Sicht auf alle Bahnsteig- bzw. Haltestellenbereiche ausreichend sicher.</p>	<p>SB19</p>	<p>SB19 – Kat 1</p>

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
SB 22		Auf jedem Bahnsteig je Informationsschwerpunkt eine kombinierte Notruf-/ Auskunftssprechstelle. Design und Bedienungsstandard werden im Hinblick auf Verbund einheitlichkeit mit dem HVV abgestimmt.	1	Der Fahrgast findet im Netz eine Kommunikationsmöglichkeit mit dem VU mit einfacher Bedienung/Handhabung vor.	SB19	SB19 – Kat 2
SB 23		Kamera-Überwachung der Notrufstandorte mit Aktivierung bei Notrufauslösung. Kameraüberwachung weiterer ausgewählter Bereiche. Aufzeichnung und Speicherung der Bilder unter Wahrung datenschutzrechtlicher Bestimmungen.	1	Schnelle Hilfsmöglichkeit bei kritischen Situationen. Unterstützung der Einsatzdisposition des Sicherheitspersonals sowie polizeilicher Aufklärungsarbeit.	SB19	SB19 – Kat 2
SB 24		Schaffung zentraler Aufenthaltsbereiche durch Konzentration der Notrufeinrichtungen und wichtiger Informations-, Wetterschutz- und sowie Sitzgelegenheiten mit besonders guter Ausleuchtung.	1	Die Fahrgäste fühlen sich durch gute Beleuchtung, freie Sicht auf alle Bahnsteig- bzw. Haltestellenbereiche ausreichend sicher.	SB19	SB19 – Kat 2
SB 25	Fahrtreppen und Aufzüge	Fahrtreppen und Aufzüge werden gemäß den Regelwerken eingebaut und so betrieben, dass Ausfälle auf das unvermeidbare Minimum reduziert werden. Die Daten zur Betriebsbereitschaft der Aufzüge werden gemäß besonderer Vereinbarung zwischen HVV und Infrastrukturbetreibern für das Auskunftssystem des HVV zur Verfügung gestellt.	1	Die Zugänglichkeit der Haltestelle bzw. der einzelnen Haltestellenbereiche wird insbesondere für behinderte und ältere Fahrgäste vereinfacht. Die Aufzüge sollen ohne große Umwege erreicht und von möglichst vielen Fahrgästen benutzt und eingesehen werden können.	a) SB19 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV	a) SB19 – Kat 1 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV
SB 26	Erscheinungsbild	Inhalte und Design von Informations- und Verkaufseinrichtungen sind entsprechend dem im aktuellen HVV-Corporate-Design-Manual, Abschnitt E festgelegten verbund einheitlichen Richtlinien zu gestalten.	1	Es gibt ein einheitliches, durchgängiges und eindeutiges Informationssystem, so dass die Fahrgäste sich leicht im Gesamtnetz orientieren können und auch ein einheitliches Verkaufssystem vorfinden.	a) SB19 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV	a) SB19 – Kat 2 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV
SB 27	Leitende Wegweisung	Die leitende Wegweisung auf den Haltestellen erfolgt bei Um- und Neubauten entsprechend den mit den VU abgestimmten HVV-einheitlichen Richtlinien (s. HVV-CD-Manual). Es gibt eine durchgängige Wegweisung zu allen fahrgastrelevanten Anlageteilen mit Linien-/ Richtungsangabe unter Nutzung der entsprechenden Piktogramme.	1	Mit Hilfe des Wegeleitsystems gelangen die Fahrgäste problemlos zu den Verkehrsmitteln und in die einzelnen Haltestellenbereiche. Die Einheitlichkeit des Wegeleitsystems trägt dazu bei, dass die verschiedenen Bahnen im HVV als einheitliches Angebot wahrgenommen werden.	a) SB19 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV	a) SB19 – Kat 3 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
SB 28	Informationsmedien in Schalterhallen und auf Bahnsteigen	Ausstattung von Bahnsteigen und Schalterhallen mit Informationsmedien sowie deren Gestaltung gemäß HVV-CD-Manual. Dazu gehören insbesondere Linientafeln, Schnellbahnpläne, Haltestellenpläne, Stadtteilpläne, Fahrpläne, Linienbänder und Tarifinformation.	1	Informationen sind ausreichend, wahrnehmbar und leicht benutzbar vorhanden. Der Fahrgast findet unternehmensunabhängig einheitlich gestaltete Informationen vor.	a) SB19 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV	a) SB19 – Kat 3 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV
SB 29	Zugzielanzeiger	Pro Gleis und Bahnsteigzugang ein dynamischer Zugzielanzeiger mit variabler Anzeige von Linien / Endhaltepunkten / wichtigen Zwischenhalten sowie Zuglängen / Teilzugläufen, sowie Angabe der nächsten Zugabfahrt (Countdown-Anzeige). Die Anzeigetechnik muss die Belange Sehbehinderter beachten. Bei Haltestellen auf den Außenästen in Fahrtrichtung stadtauswärts, sowie generell bei Haltestellen mit weniger als 500 Fahrgästen pro Tag u. Richtung sind einfache Fahrtrichtungsanzeiger zulässig.	1	Informationen sind ausreichend, wahrnehmbar und leicht benutzbar vorhanden. Der Fahrgast kann zusätzlich über die Wartezeit und sonstiges (z.B. Störungen) informiert werden.	a) SB19 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV	a) SB19 – Kat 2 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV
SB 30	Einzel-Fahrkartenverkauf	In der Regel zwei Automaten einschließl. zugehöriger Fahrpreisinformation gut einsehbar und möglichst rechtsläufig an jedem Zugang/ in jeder Schalterhalle. An Zugangsanlagen mit Verkaufszahlen unter 1000 Stück/Monat bei Gewährleistung hoher Verfügbarkeit ein Automat. Ausstattung, Leistungsdaten u. Gestaltung der Automaten gem. HVV-Vertriebs- und CD-Konzept.	1	Der bargeldliche und bargeldlose Fahrausweiserwerb in/an der Haltestelle ist entsprechend der zu vereinbarenden Verfügbarkeit gewährleistet.	a) SB19 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV	a) SB19 – Kat 2 oder b) Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV
		Installation zusätzlicher Automaten nach Bedarf.	1			
SB 31	Besondere Serviceeinrichtungen	Werbeeinrichtungen/ kommerzielle Einrichtungen sind so zu gestalten, dass sie die Wahrnehmbarkeit der ÖPNV-Informationen nicht beeinträchtigen.	1	Die Orientierung für den Fahrgast wird erleichtert.	Stichproben bei besonderer Beschwerdelage. Abstimmung im Qualitätsarbeitskreis hinsichtlich Mangelbeseitigung;	Betroffene ÖPNV-Info wird bei künftigen Mysteryshoppings als „nicht funktionsfähig“ bewertet, falls Mangel nicht ordnungsgemäß beseitigt wird.
SB 32		Installation von Automaten zum Verkauf von Getränken, Süßigkeiten und Nahrungsmitteln nur bei ständiger Qualitätssicherung.	2	Den Fahrgästen wird ein zusätzlicher Service geboten und das subjektive Sicherheitsgefühl wird gesteigert. Behinderungen von Fahrgastströmen und zus. Verschmutzungen werden jedoch vermieden.	Stichproben bei besonderer Beschwerdelage zu Behinderungen von Fahrgastströmen;	Vereinbarung von Mängelbeseitigungen im Qualitätsarbeitskreis zwischen VU und HVV.
SB 33		Kioske und Läden sind in Schalterhallen und auf Bahnsteigen erwünscht. Die Pächter werden verpflichtet, die verkehrlichen wie auch Sauberkeitsbelange einzuhalten.	2			

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
SB 34	Toiletten	Bedarfsorientierte Installation von Toiletten nur bei ständiger Qualitätssicherung. Zur Zeit besteht keine einheitliche Regelung über die Verantwortung und Kostentragung. Vorbehaltlich einer generellen Regelung sind Bedarf und Kostentragung im Einzelfall zwischen AT und VU zu vereinbaren. Bestand und Betreiber öffentlicher Toilettenanlagen an Bahnhöfen sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen.	2		Analyse von Beschwerden zum qualitativen Zustand vorhandener Toiletten.	Vereinbarung von Mängelbeseitigungen in regelmäßigen Qualitätszirkeln zwischen VU und HVV sowie ggf. AT.
SB 35	Fahrradständer (Aufgabe der Kommunen)	Bedarfsorientierte Installation von Rohrbügeln zum Anlehnen/Anschließen von Fahrrädern (mögl. mit Überdachung, auf ausreichende Beleuchtung achten). Bei der Auswahl der Fahrradständer sind die diesbezüglichen Empfehlungen der „Forschungsgesellschaft Straßenverkehr“ (FGSV) zu beachten.	1	Sichere und unkomplizierte Abstellmöglichkeit für das Fahrrad.	Bedarf und Funktionsfähigkeit durch Mystery-shopping und Beschwerdeanalysen. Aufforderung an die Kommunen zur Mängelbeseitigung.	
		Bedarfsorientiertes Angebot abschließbarer Boxen.	1			
			2			
B.2.3 Leistungserbringung						
B.2.3.1 Personalpräsenz						
SB 36	Betreuungs-/ Sicherheitspersonal	Betreuungs-/ Sicherheitsdienstmitarbeiter zeigen in Fahrzeugen und Haltestellen Präsenz. Die Einsatzpläne orientieren sich an der objektiven Sicherheitslage ebenso wie an den subjektiven Sicherheitsbedürfnissen der Fahrgäste. Im Rahmen ihrer Möglichkeiten gewähren die Betreuungs-/ Sicherheitsdienstkräfte im Bedarfs-/ Notfall angemessene Unterstützung. Auf die Aus- und Weiterbildungsanforderungen gemäß G7 wird verwiesen.	1 1	Die Fahrgäste fühlen sich durch die Präsenz des Personals hinreichend sicher.	Statusberichte der VU gemäß Anhang 6 der Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag. Diskussion in regelmäßigen Qualitätszirkeln zwischen VU und HVV sowie ggf. AT.	Bewertung im Rahmen des QSV.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B.2.3.2 Zuverlässigkeit						
SB 37	Behandlung planmäßiger Betriebsunterbrechungen	Bei planmäßigen Betriebsunterbrechungen (z.B. infolge von Bauarbeiten) stellt das Unternehmen einen Schienenersatzverkehr (SEV) zur Verfügung. Das vorgesehene Ersatzangebot wird dem HVV zur Prüfung vorgelegt. Es gilt als angemessen, wenn der HVV die Angemessenheit bestätigt hat. Planmäßige Bauarbeiten mit der Folge von Betriebsänderungen oder –unterbrechungen werden mit dem HVV hinsichtlich ihrer zeitlichen Lage abgestimmt.	1	Die lückenlose Beförderung der Fahrgäste ist in angemessener Form gewährleistet.	Bekanntwerden der Nichtvorlage des geplanten Ersatzverkehrs bzw. Nichtabstimmung von Betriebsänderungen oder –unterbrechungen. Stichprobenkontrollen des genehmigten Ersatzverkehrs sowie Betriebslageberichte der VU.	Abzug für Minderleistungen gemäß den verkehrsvertraglichen Bestimmungen mit den Aufgabenträgern. Bei Nichtabstimmung des Ersatzverkehrs erfolgt keine Angemessenheitsbescheinigung gegenüber dem Aufgabenträger.
SB 38		Die Fahrgäste sind mindestens eine Woche vorher durch Aushänge im Netz sowie durch Pressemitteilung über die Betriebsunterbrechung zu informieren. Ankündigungen erfolgen auch in den dynamischen Zuganzeigern und soweit technisch möglich in den Zügen.	1	Die Fahrgäste können sich rechtzeitig auf die geänderten Fahrtbedingungen einstellen.	Stichprobenkontrollen.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu).
SB 39		Das Verkehrsunternehmen informiert die Rundfunksender mit der Bitte, an den Tagen der Betriebsunterbrechung selbst eine diesbezügliche Meldung in den Verkehrsnachrichten zu senden.	1			
SB 40	Schienenersatzverkehr (SEV)	Auf den Haltestellen, an denen die Fahrgäste vom Zug in den SEV-Bus umsteigen müssen, werden in ausreichender Zahl gut sichtbare Tafeln mit Hinweisen zum Auffinden der SEV-Busse angebracht. Gleiches gilt bei Bedarf umgekehrt möglichst auch für die Haltestelle, an der vom SEV-Bus wieder auf die Bahn umgestiegen werden muss. Falls dies nicht möglich ist, sollte der Busfahrer unterstützende Informationen geben. Zusätzlich wird vor Ort durch Personal im notwendigen Umfang Hilfestellung gegeben. (Die S-Bahn trifft mit Station & Service eine Vereinbarung mit dem Ziel, diese Vorgaben umzusetzen).	1	Die Fahrgäste werden soweit wie möglich unterstützt, um die durch den SEV entstehenden Beschwerden in möglichst engem Rahmen zu halten.	Stichprobenkontrollen.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu).

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
s.o.	s.o.	Die Busfahrzeuge des Ersatzverkehrs entsprechen den HVV-Standards für den Großbereich. Die Fahrer sind hinreichend ortskundig und in der Lage, den Fahrgästen Auskünfte im Zusammenhang mit dem SEV zu geben.	1		Wie vor	Wie vor
SB 41	Behandlung von unvorhersehbaren Betriebsunterbrechungen	Bei unvorhergesehenen Betriebsunterbrechungen ordert das Unternehmen einen Ersatzverkehr mit Bussen, sofern keine angemessenen alternativen Fahrmöglichkeiten im übrigen HVV-Netz bestehen und eine Wiederaufnahme des Betriebes nicht in angemessener Zeit möglich ist. Bei Hinweisen auf substantielle Mängel in der Handhabung des Ersatzverkehr kann der HVV Einzelnachweise des Störungsmanagements verlangen.	1	Den Fahrgästen werden in einer angemessenen Frist alternative Fahrmöglichkeiten angeboten. Die zeitnahe und umfassende Information der Fahrgäste ist gewährleistet.	Betriebslageberichte der VU gemäß Anhang 6 der Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag sowie Beschwerdeanalysen und Kundenzufriedenheitserhebungen zum Störungsmanagement. Diskussion von Mängeln in regelmäßigen Qualitätszirkeln zwischen VU und HVV sowie ggf. AT.	Abzug für Minderleistungen gemäß den verkehrsvertraglichen Bestimmungen mit den Aufgabenträgern. Bei Nichteinhaltung der Berichtspflichten Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu). Bewertung des Störungsmanagements im Rahmen des QSV.
SB 42		Hinsichtlich der Information der Fahrgäste gelten die Ausführungen unter Punkt B.1.5.1	1			
SB 43	Info-Weitergabe	Alle planmäßigen Betriebsunterbrechungen werden der ZIS rechtzeitig mitgeteilt. Für unvorhergesehene Betriebsunterbrechungen gilt dies, sofern sie für Fahrplanauskünfte relevant sind,	1	Die zeitnahe und umfassende Information der ZIS ist gewährleistet, damit sie die Fahrgäste sachgerecht und aktuell informieren kann.	Abfrage bei der ZIS bei Vorliegen von Beschwerden.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu).

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B. Bedienungsqualität B.3 Straßenverkehr						
B.3.1. Busfahrzeuge						
B.3.1.1. Standardfahrzeug						
B1	Gestaltung und Ausrüstung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Die Verkehrsunternehmen stellen sicher, dass gesetzliche, technische und sicherheitstechnische Vorgaben erfüllt werden. 2. Alle Busse im HVV-Linienerverkehr sind Niederflerbusse, die hinsichtlich Design, Technik und Fahrgastkomfort dem aktuellen Stand entsprechen und die aktuellen Anforderungen der Fahrgäste erfüllen. Grundlage für die Fahrzeuggestaltung und –ausrüstung (z.B. Sitze, Türen, Sicherheitsaspekte etc.) ist die aktuelle EU-Richtlinie 2001/85/EG, falls nachfolgend nichts anderes bestimmt wird. 3. Der Einsatz von Hochflurfahrzeugen ist ausnahmsweise im schulbezogenen Verkehr (sV) dann zulässig, wenn dies in den Fahrplanrahmenvorgaben oder Verträgen entsprechend vermerkt ist. Die in den nachfolgenden Standards mit (sV) gekennzeichneten Bestimmungen sind für die Fahrzeuge im schulbezogenen Verkehr nicht bindend, sondern optional. 4. Die eingesetzten Fahrzeuge dürfen zu keinem Zeitpunkt älter als 15 Jahre (sV: 20 Jahre) sein. Ausnahmen von dieser Vorgabe bedürfen der Zustimmung der HVV GmbH und/oder des AT. Unabhängig vom Fahrzeugalter ist sicherzustellen, dass diese einen an den Erwartungen der Fahrgäste orientierten Erhaltungszustand aufweisen. 	1	Die eingesetzten Fahrzeuge sind von den Fahrgästen problemlos und bequem zu benutzen und gewähren ein behinderungsfreies Ein- und Aussteigen. Dem Fahrgast wird ein Fahrzeug angeboten, das den heutigen Ansprüchen an Komfort und Umweltfreundlichkeit gerecht wird.	zu Absatz 1 des Inputs: Prüfung durch die technischen Aufsichtsbehörden. zu Absatz 2 - 4 des Standards, sowie B 2 – 27: Informations- und Abstimmungspflicht des VU, falls von den Vorgaben im Input abgewichen werden soll. (siehe auch Anhang 6 der Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag). Bei Nichteinigung über die beabsichtigten Abweichungen, praxisorientierte Schlichtung analog dem Verfahren zum Qualitätsarbeitskreis gemäß Pkt. 8 der Anlage 6 (neu) ggf. unter Hinzuziehung des/der betroffenen AT. Prüfung des tatsächlichen Fahrzeugeinsatzes im Betrieb durch Mystery-shopping.	zu Absatz 1 des Inputs: Behördliche Eingriffsbefugnisse. zu Absatz 2 - 4 des Standards, sowie B 3 – 5, B13, B18 - 27: Einsatz von Fahrzeugen mit nicht abgestimmten Abweichungen von den Standards: Sanktion in Höhe von 3000 € je Fahrzeug und Jahr, in dem die Abweichung besteht (angefangene Jahre anteilig). Festsetzung eines Zeitpunkts der Mangelbehebung in Abstimmung zwischen VVU, HVV und ggf. AT. Erhöhung der Sanktion auf den doppelten Betrag, wenn nach Ablauf der Mangelbeseitigungsfrist der Mangel nicht behoben ist. Bei Einsatz von Hochflur- statt Niederflurfahrzeugen wird ein einmaliger Sanktionsbetrag von 3000 € je festgestelltem Fall fällig.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B2	Erscheinungsbild	Die Fahrzeuge sind gemäß der zwischen den VU und dem HVV vereinbarten Art und Weise in der Regel an der Front und an der Seite mittels Folienaufkleber als im HVV verkehrende Fahrzeuge gekennzeichnet.	1	Die Identifizierung als HVV-Verkehrsmittel ist jederzeit und problemlos möglich.	QSV	Gemäß QSV.
B3	Barrierefreiheit	Neufahrzeuge erfüllen die aktuellen Bestimmungen und Vorgaben zur barrierefreien Gestaltung des ÖPNV (EU-Richtlinie 2001/85/EG). Insbesondere sind: <ul style="list-style-type: none"> Niederflurfahrzeuge mit Kneeling und Rampe ausgerüstet, so dass der Einstieg mit Handgreif- und E-Rollstuhl selbständig bei entsprechender Bordsteinhöhe möglich ist. Low-entry-Fahrzeuge sind zugelassen. Innenräume zur leichteren Orientierung von Sehbehinderten kontrastreich gestaltet, dies gilt speziell auch für Podeste. Vereinbarungen zwischen dem HVV, den VU und den Behindertenvertretungen im AK „Barrierefreiheit des ÖPNV im HVV“ werden berücksichtigt, u.a.: <ul style="list-style-type: none"> Haltestangen sollten bevorzugt in Signalgelb gehalten werden. Klappsitze verfügen über eine hochklappende Semiautomatik. 	1	Ein bequemes, zügiges und behinderungsfreies Einsteigen ist gewährleistet. Mobilitätsbehinderte Fahrgäste können das Busnetz selbständig nutzen. Ein behinderungsfreies Bewegen im Bus ist auch für Sehbehinderte gewährleistet.	Siehe B1. Die Arbeitsgruppe „Barrierefreier ÖPNV im HVV“ wird bei der Neubeschaffung von Fahrzeugen in die Planung eingebunden, sofern von den Vorgaben oder Vereinbarungen und Beschlüssen abweichende Vorgehensweisen beabsichtigt sind.	Siehe B1.
B4	Türen	Standardbusse haben mind. 2, größere Fahrzeuge wie Gelenk- oder 15m-Busse mind. 3 doppelflügelige Türen (gilt nur für TN im Großbereich gem. QSV-Anhang 1). In Sonderfällen (sV) gemäß B1, Abs. 3 können Busse in Anpassung an die jeweilige Situation auch davon abweichende Türzahlen und – breiten haben. Busse, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches eingesetzt werden, dürfen vorne auch eine einflügelige Tür haben.	1 2	Die Fahrgäste können bequem und in möglichst kurzer Zeit ein- und aussteigen.	Siehe B1.	Siehe B1.
B5	Aufstellplatz	Stellraum für Kinderwagen, Rollstühle, Gepäck und ggf. Fahrräder, Rückenlehne für Rollstuhlfahrer. Im rein schulbezogenen Linienverkehr (sV) in	1	Eine Beförderung der genannten Gegenstände ist gewährleistet.	Siehe B1.	Siehe B1.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
		TN außerhalb des Großbereichs gem. QSV-Anhang 1 sind bis auf Weiteres auch Fahrzeuge ohne Stellraum zulässig.				
B6	Linien- und Fahrtzielanzeige	Jede erforderliche Linie und jedes erf. Ziel kann dargestellt werden. Farbliche Gestaltung gem. den Anforderungen für Sehbehinderte. (Steckschild nur kurzfristig, z.B. bei Störungen).	1	Linie und Fahrtziel sind für den wartenden Fahrgast - auch mit leichter Sehbehinderung - gut erkennbar.	QSV	Vorhandensein gemäß B1. Funktion im laufenden Betrieb gemäß QSV.
		Linie => Stirn-, Einstiegsseite, Heck	1			
		Fahrtziel => Stirn-, Einstiegsseite	1			
		Nach dem 01.01.2000 erstmals auf das VU zugelassene Neufahrzeuge haben die Fahrtzielanzeige auch am Heck, sofern dem keine konstruktiven Hindernisse im Wege stehen	1	Das Fahrtziel ist auch für heraneilende Fahrgäste von hinten gut erkennbar.		
		Linie: => linke Fahrzeugseite	2	Die Linie ist auch von der anderen Straßenseite gut erkennbar.		
B7	Haltestellenansage, Umsteigeinformation	Das Fahrpersonal erfüllt seine Pflichten zur akustischen Information über die nächste Haltestelle und ggf. vorhandene Umsteigemöglichkeiten (z.B. bei Störungen der Automatik gem. B9).	1	Fahrgäste werden rechtzeitig und gut wahrnehmbar über die nächste Haltestelle und ggf. vorhandene Umsteigemöglichkeiten informiert.	B7 – B9: QSV.	B7 – B9: Siehe B6.
B8	Haltestellenanzeige	Die Fahrzeuge haben eine Haltestelleninnenanzeige (Display). Bei Gelenkfahrzeugen ist die Anzeige in jedem starren Fahrzeugabschnitt anzubringen, bei Doppeldeckfahrzeugen auf jeder Ebene.	1	Die akustische Information wird optisch unterstützt.		
B9	Automatische Haltestellenansage	Die Fahrzeuge haben eine automatische Haltestellenansage vom Band oder Sprachspeicher	1	Die Fahrgastinformation ist unabhängig vom Erfüllungsgrad der Informationspflicht des Fahrpersonals in akustisch guter Qualität gewährleistet.		
B10	Liniennetzplan	Im Fahrzeug befindet sich ein Netzplan des Metrobusnetzes (gilt nur für TN im Großbereich gem. QSV-Anhang 1).	1	Die Fahrgäste können sich schnell einen Überblick über die wichtigsten Netzteile verschaffen.	B10 – B12: QSV (die Fristen gemäß G16 sind zu beachten).	B10 – B12: Siehe B6.
B11	Tarifinfo, Benutzungshinweise	Im Fahrzeuginneren werden die Hinweise zur Nutzung der Verkehrsmittel sowie Piktogramme angebracht.	1	Information ist ausreichend und gut wahrnehmbar vorhanden.		
B12	Anordnung der Info im Fahrzeug	Die Informationen im Fahrzeuginnen werden nach den im HVV-CD-Manual beschriebenen Vorgaben befestigt	1	Die Fahrgäste finden die Informationen an einheitlichen Orten im Fahrzeug unabhängig vom betreibenden VU.		
B13	Einzelfahrkartenverkauf	Bargeldlich durch Fahrpersonal. Bargeldlos gemäß HVV-Vertriebskonzept.	1	Der bargeldliche (und künftig bargeldlose, Stand Nov. 2010) Fahrausweiserwerb im Fahrzeug ist jederzeit gewährleistet.	Siehe B1.	Siehe B1.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B14	Heizung/ Lüftung/	Die Fahrzeuge werden entsprechend dem aktuellen Stand der Technik ausgerüstet.	1	Es wird ein angenehmes, witterungsgerechtes Innenraumklima geboten.	B14 – B15: QSV.	B14 – B15: Siehe B6.
B15	Klimaanlage	Neufahrzeuge haben eine Klimaanlage (gilt nur für TN im Großbereich gem. QSV-Anhang 1) Ausnahmen von dieser Vorgabe bedürfen der Zustimmung des HVV und des jeweiligen AT. Für Fahrzeuge, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 eingesetzt werden, sind Klimaanlage optional.	1 2	Einrichtung garantiert auch bei extremer Witterung (Hitze, hohe Luftfeuchtigkeit) ein angenehmes Innenraumklima.		
B16	Umwelt	Fahrzeuge erfüllen mind. die Abgasnorm Euro4, andernfalls werden sie mit Russfiltern nachgerüstet, sofern technisch und mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand möglich (gilt nur für TN im Großbereich gem. QSV-Anhang 1). Ausnahmen von dieser Vorgabe bedürfen der Zustimmung des HVV und des jeweiligen AT. Für Fahrzeuge, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 eingesetzt werden, ist die Russfilternachrüstung optional.	1 2	Der öffentliche Nahverkehr verdeutlicht gegenüber seinen Kunden die umweltorientierte Grundausrichtung.	Nachweis auf Anforderung des HVV bzw. AT. Vereinbarung zur Mängelbeseitigung im Qualitätsarbeitskreis.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu)
B17	Sicherheit	Neufahrzeuge haben eine Videoüberwachungsanlage. Als Speichermedium wird ein Ringspeicher verwendet, der die datenschutzrechtlichen Bestimmungen erfüllt. Altfahrzeuge werden entsprechend nachgerüstet, sofern technisch möglich (gilt nur für TN im Großbereich gem. QSV-Anhang 1). Ausnahmen von dieser Vorgabe bedürfen der Zustimmung des HVV und des jeweiligen AT. Für Fahrzeuge, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 eingesetzt werden, ist eine Videoüberwachung optional.	1 2	Dem gestiegenen Sicherheitsbedürfnis der Fahrgäste wird Rechnung getragen.	Nachweis auf Anforderung des HVV bzw. AT. Vereinbarung zur Mängelbeseitigung im Qualitätsarbeitskreis.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu)

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B.3.1.2. Busanhänger						
B18	Niederflurtechnik	Niederflur-Einstiegsbereich und Stellplatz zur Beförderung von Kinderwagen und Rollstühlen nach Absprache zwischen Verkehrsunternehmen, HVV und Aufgabenträger.	1	Auch in Anhängern ist die Beförderung von in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen möglich.	Siehe B 1. Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV.	Siehe B 1. Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV.
B19	sonstige Leistungsmerkmale	Grundsätzlich gelten die gleichen Standards wie beim Standardfahrzeug. Abweichungen bedürfen der Zustimmung der HVV GmbH und des jeweiligen AT.	1	Das Qualitätsniveau der Anhänger orientiert sich an jenem der Standardfahrzeuge.		
B.3.1.3. 1.Klasse-Fahrzeug (Zusatzausrüstung zum Standardfahrzeug)						
B20	Sitze/ Sitzteiler	Die Fahrzeuge werden mit Komfortsitzen ausgerüstet und erhalten einen größeren Sitzteiler.	1	Die Bestuhlung bietet einen höheren Sitzkomfort.	Siehe B 1. Kontrolle des Einsatzes von 1.Kl. Fahrzeugen durch Mysteryshopping. Steht ausnahmsweise aufgrund unvorhergesehener Umstände kein 1.Kl.-Fahrzeug zur Verfügung, darf ausnahmsweise ein Standardfahrzeug eingesetzt werden. Hierfür gilt eine Toleranzschwelle von 10%.	Siehe B 1
B21	1.Klasse-Ausstattung	Komfortausstattung, z.B. spez. Seitenverkleidung, Geräuschisolierung innen, spez. Beleuchtung, Gepäckablagen, Abfallbehälter, getönte Doppelverglasung .o.ä. (mindestens 3 dieser o.ä. Merkmale müssen erfüllt werden). Bei generellem Vordereinstieg sind abweichend vom Merkmal B4 vorne einflügelige Türen zulässig.	1	Die Ausrüstung bietet einen höheren Fahrkomfort (z.B. geringeres Geräuschniveau, höheren Sitzkomfort etc.).		
B22	Niederflurtechnik	In Abhängigkeit von der Liniencharakteristik (Regionalschnellbus) können im begründeten Einzelfall zwischen AT und VU Abweichungen von den unter B1 genannten Vorgaben vereinbart werden.	1	Den Kunden kann ein erhöhter, am Reisebusstandard angelehnter Fahrkomfort geboten werden.		
B.3.1.4. Kleinfahrzeuge (Kleinbus, Minibus u.ä.)						
B23	Niederflurtechnik	Niederflur-Einstiegsbereich und Stellplatz zur Beförderung von Kinderwagen und Rollstühlen bei Neubeschaffungen. Abweichungen von diesem Standard aus wirtschaftlichen Erwägungen können im begründeten Einzelfall zwischen AT und VU vereinbart werden.	1	Auch in kleinen Fahrzeugen ist die Beförderung von in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen in der Regel möglich.	Siehe B 1. Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV.	Siehe B 1. Funktion im lfd. Betrieb gemäß QSV.
B24	sonstige Leistungsmerkmale	Es gelten die gleichen Standards wie beim Standardfahrzeug, soweit die geringere Fahrzeuggröße dem nicht entgegen steht.	1	Das Qualitätsniveau kleinerer Fahrzeuge orientiert sich weitestgehend an jenem der Standardfahrzeuge.		
B 3.1.5. Zusatzausrüstung (linien- bzw. bereichsabhängig)						
B25	RBL	Die Fahrzeuge sind in ein rechnergesteuertes Betriebsleitsystem integriert und einer Leitstelle zugeordnet (gilt nur für TN im Großbereich gem. QSV-Anhang 1). Ausnahmen von dieser Vorga-	1	Effektivere Steuerung des Betriebsablaufes, aktuellere Fahrgastinfo, sichereres Einhalten von Anschlüssen, schnellere Notfallhilfe.	Siehe B1.	Siehe B1.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
		<p>be bedürfen der Zustimmung des HVV und des jeweiligen AT.</p> <p>Für Busse, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 eingesetzt werden, gilt ein RBL als optionaler Standard.</p>	2			
B26	Dynamische Fahrgastinformation	Die Fahrzeuge verfügen über geeignete technische Medien zur Informationsvermittlung über die aktuelle Betriebslage.	2	Die Fahrgäste können im Fahrzeug über Unregelmäßigkeiten und ggf. Alternativen informiert werden.		
B27	LSA-Beeinflussung	Die Fahrzeuge verfügen entsprechend den Voraussetzungen an den befahrenen Strecken über Einrichtungen zur LSA-Beeinflussung.	1	Die Reisegeschwindigkeit wird durch Verringerung der Verlustzeiten erhöht, die Pünktlichkeit und die Einhaltung der Anschlüsse werden nachhaltig verbessert.	Siehe B1.	Siehe B1.
B.3.2 AST-Fahrzeuge						
B28	Fahrzeugtechnik	Die Unternehmen stellen sicher, dass gesetzliche, technische und sicherheitstechnische Vorgaben erfüllt werden.	1	Die Fahrgäste werden nach den aktuell gültigen Sicherheitsvorgaben befördert.	Prüfung durch technische Aufsichtsbehörden	Behördliche Eingriffsbefugnisse
B29	Fahrzeuggröße	Die Fahrzeuge entsprechen mindestens der gängigen Bezeichnung „Mittelklasse“ (z.B. Golfklasse). Sie haben mindestens 4 Fahrgastsitzplätze und 4 Türen. (Ausnahmen hinsichtlich der Fahrzeuggröße sind in Einzelfällen in Absprache mit dem AT möglich)	1	Die Fahrgäste werden mit dem heute üblichen Pkw-Komfort befördert und können bequem ein und aussteigen.	Informationspflicht des VU über den eingesetzten Fahrzeugpool bzw. bei Fahrzeugbeschaffungsmaßnahmen gem. Anhang 6 der Anlage 6 (neu) Kooperationsvertrag.	300 € je berechtigter Beschwerde wegen Abweichens von den Vorgaben im laufenden Betrieb.
B30	Fahrzeugkennung	Alle eingesetzten Fahrzeuge sind mit einem HVV-einheitlichen Dachreiter bzw. Sonnenblendschild (s. HVV-CD-Manual) als im HVV verkehrende AST-Fahrzeuge gekennzeichnet. Die Fahrzeuge eines Teilnetzes sollten außerdem möglichst eine einheitliche Farbgebung haben.	1 2	Die Fahrgäste können einfach und schnell die im HVV verkehrenden AST erkennen.	Fotos der eingesetzten Fahrzeuge und geeigneter Nachweis über die Beschaffung der Dachreiter.	300 € je berechtigter Beschwerde wegen Abweichens von den Vorgaben im laufenden Betrieb.
B31	Behindertenfreundlichkeit	Zwischen AT/HVV und VU wird einvernehmlich vereinbart, auf/in welchen Linien/Teilnetzen auch Fahrzeuge für die Beförderung von Behinderten (auch mit Rollstuhl) zur Verfügung stehen müssen.	1	Es ist sichergestellt, dass auch behinderte Fahrgäste mit Rollstuhl das AST benutzen können.	siehe B29.	siehe B29.
B32	Service	Während der AST-Fahrt darf in den Fahrzeugen nicht geraucht werden.	1	Beeinträchtigungen des Wohlbefindens bzw. der Gesundheit durch Nikotin und dessen Gerüche sind ausgeschlossen.	Durch Fahrgastbeschwerden.	Wie B30

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B37	Aushangfahrplan	Aushangfahrplan gemäß HVV-CD-Manual.	1	Der Fahrgast erhält eine Mindestinfo zum Verkehrsangebot.		
B38	Tarif-Info	Tarifangaben mit Quer-Bezug zum Fahrplanaushang. Ausführung gemäß HVV-CD-Manual.				
B39	Anordnung von Fahrplan- und Tarif-Info	Aushangkasten am Haltestellenmast in einer mittl. Höhe von 1,40 m über Grund; wetterfeste und möglichst diebstahlsichere Montage.	1	Die Information befindet sich in einer für alle Fahrgäste akzeptablen Lesehöhe.		
B.3.3.2. Regelausrüstung (zusätzlich zur Mindestausrüstung)						
a) Zuständigkeitsbereich der Kommunen/Straßenbaulastträger						
a1) grundsätzlich vorhandene Merkmale						
B40	Einstiegsbereich	Der befestigte Einstiegsbereich ist mind. 2,5 m breit und mind. 10 m lang.	1	Die Fahrgäste finden eine ausreichend dimensionierte Wartefläche vor.	Siehe B33.	Siehe B33.
B41	Barrierefreiheit	<p>Im Bereich der 2. Tür ist ein Bewegungsraum von 2,5 * 2,5 m frei von Einbauten. Der Raum zwischen Einbauten soll mind. 1 m betragen. Der Einstiegsbereich soll plan befestigt sein (kein Kopfsteinpflaster). Die Längs- und Querneigung darf max. 2,5% betragen.</p> <p>In Höhe des Haltestellenmastes ist ein 60-90cm breiter taktiler Streifen quer zum Verlauf des Gehwegs anzuordnen.</p> <p>Die Vereinbarungen und Beschlüsse der Arbeitsgruppe „Barrierefreier ÖPNV im HVV“ werden bei Neu- und Umbauten berücksichtigt.</p>	1	<p>Ein sicheres Ein- und Aussteigen ist auch mit Kinderwagen und Rollstuhl möglich. Rollstuhlbenutzer sollen die Wartefläche ohne erhöhten Kraftaufwand befahren können.</p> <p>Der Aufmerksamkeitsstreifen soll blinde und sehbehinderte Fahrgäste zum Haltestellenmast leiten.</p> <p>Mobilitätseingeschränkten Fahrgästen wird die Benutzung der Haltestelle erleichtert.</p>		
B42	Bordsteinhöhe	Höhe 0,16 Meter bei Um- und Neubauten. Unter Berücksichtigung der Gehweg- und Fahrbahnneigung soll die Rampenneigung am Fahrzeug möglichst nicht über 6 % betragen.	1	Benutzer von Handgreif- und E.-Rollstuhl können in Verbindung mit Einstiegshilfen am Fahrzeug selbständig einsteigen.		
B43	Bordsteinform	Aufgrund der positiven Erfahrungen in anderen Städten sollen bei Neu- und Umbauten statt der üblichen Bordsteine sog. Formsteine zum Einsatz kommen.	2	Die Formsteine sollen ein besseres Heranfahren an den Bordstein und damit ein einfacheres Einsteigen mit Kinderwagen und Rollstuhl ermöglichen. Außerdem tragen sie zur Reifenschonung bei.	Siehe B33.	Siehe B33.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B44	Erreichbarkeit der Haltestelle	Die Bordsteine an den angrenzenden Übergängen sind auf 3 cm abzusenken. Die Gehwege sind ausreichend zu dimensionieren und zu befestigen.	1	Die Haltestelle muss für Rollstuhl- und Gehwagenbenutzer stufenlos erreichbar sein.		
B45	Abfallbehälter	Bedarfsgerechte und vandalismusresistente Installation von Abfallbehältern.	1	Der Fahrgast kann seinen Kleinmüll entsorgen.		
a2) bedarfsabhängig vorhandene Merkmale						
B46	Wetterschutz mit Sitzgelegenheiten (FGU)	<p>Ab 100 Einsteigern pro Tag (je Richtungshaltestelle) sollte ein Wetterschutz mit Sitzgelegenheiten vorgesehen werden. (Nicht erforderlich bei vorhandener sonstiger Überdachung z.B. an Gebäuden.) Die FGU sollen transparent sein und entsprechend dem HVV-CD-Manual gestaltet sein. Bei besonderen gestalterischen Anforderungen reicht im Umland ggf. eine transparente Seite in Richtung des ankommenden Busses.</p> <p>Fahrgastunterstände müssen stufenlos erreicht werden können, sollten sich mindestens 150 cm vom Bordstein entfernt befinden.</p> <p>Scheiben müssen eine Warnmarkierung für Sehbehinderte erhalten. Freischwebende Wände mit einem Abstand von mehr als 25 cm über dem Boden müssen durch eine Querstange in Bodennähe gesichert werden. Nicht eingefassten Kanten von Seitenscheiben an der Vorderseite müssen kontrastreich markiert werden, damit sie von sehbehinderten Fahrgästen erkannt werden können.</p>	<p>1</p> <p>1</p>	<p>Fahrgäste werden wirkungsvoll vor Witterungseinflüssen (Wind, Niederschlägen) geschützt und finden i.d.R Sitzplätze vor. Die Fahrgäste sollen aus Bussen, die sich der Hst. Nähern, gesehen werden und selbst die sich nähernden Busse sehen können.</p> <p>Fahrgastunterstände dürfen den Einsatz von Rampen nicht behindern.</p> <p>Die Fahrgastunterstände müssen auch von blinden und sehbehinderten Menschen gut erkannt werden.</p>	Siehe B33.	Siehe B33.
B47	Aushangkasten	Die FGU sollen einen Aushangkasten gemäß HVV-CD-Manual haben, der den VU zum Aushang der Information B37, B38 und B51 zur Verfügung steht.	1	Die Voraussetzungen für eine angemessene Fahrgastinformation sind gegeben.		

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B48	Fahrradständer	Bedarfsorientierte Installation von Rohrbügeln zum Anlehnen/Anschließen von Fahrrädern (mögl. mit Überdachung, auf ausreichende Beleuchtung und gute Zuordnung zur Hst. achten). Bei der Auswahl der Fahrradständer sind die diesbezüglichen Empfehlungen der „Forschungsgesellschaft Straßenverkehr“ (FGSV) zu beachten.	1	Sichere und unkomplizierte Abstellmöglichkeit für das Fahrrad.		
B49		Bedarfsorientiertes Angebot von abschließbaren Boxen.	2			
B50	Wegweisung zur Haltestelle	Hinweisschilder zur Haltestelle im fußläufigen Einzugsbereich an ausgewählten Punkten. Ausführung gemäß HVV-CD-Manual	2	Der Fahrgast findet leicht den Weg zur Haltestelle.		
b) Zuständigkeitsbereich der Verkehrsunternehmen						
b1) grundsätzlich vorhandene Merkmale						
B51	Ausschnitt Verkehrsnetzplan	Plan in DIN A3-quer auf Basis der digit. Stadtkarte analog zum Verkehrsnetzplan. (sofern im FGU ein entsprechender Aushangkasten vorhanden ist, siehe B46). Für TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 wird zwischen HVV/AT und VU eine regional angepasste Lösung entwickelt.	1 1	Der Fahrgast kann sich über das regionale Liniennetz informieren.	B51 – B53: Mystery-shopping.	B51 – B53: Gemäß QSV.
B52	Zweisprachige Tarif-Information	Zusätzliche englische Tarif-Information an Haltestellen mit ausgeprägtem Tourismusverkehr (z.B. Flughafen, Hauptbahnhof, Mönckebergstraße, Landungsbrücken, gem. Absprache im AK Qualität).	1	Ausländische Fahrgäste können sich leichter über Fahrpreise informieren.		
B53	Anordnung der Info am Mast bzw. im FGU	a) am Mast: siehe Anordnung beim Mindeststandard. b) im FGU: Vitrine mit 6 bzw. 8 Feldern DIN A4 hoch, je nach notwendigem Info-Umfang an der Rückwand des FGU möglichst so, dass die Nutzung nicht durch davor sitzende Fahrgäste behindert wird. Gestaltung d. Vitrine gem. HVV-CD-Manual. (siehe Bemerkung unter B51 für das Verbunderweiterungsgebiet). Ergänzender Hinweis: Für die Vitrine selbst ist i.d.R. der FGU-Betreiber verantwortlich.	1	Der Fahrgast kann sich über das Liniennetz sowie über die Fahrpläne informieren.		

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
b2) bedarfsabhängig vorhandene Merkmale						
B54	Knotenplan	Bei Hst. mit mehreren Linien und mehr als zwei Richtungs-Hst.: Systemskizze des Straßenknotens (DIN A4 hoch) mit Lagebezeichnung der verschiedenen Richtungs-Hst. und Angabe der Linien / Fahrtrichtungen. standortbezogen ausgerichtet. Montage analog Fahrplan und Tarifinfo. (Aufwand u. Herstellung durch HVV u. VU noch zu klären).	2	Der Fahrgast kann sich über die Umsteige- wege zwischen den verschiedenen Richtungs- hst. informieren bzw. findet leichter die richtige Abfahrtschaltstelle bei unübersichtlichen Situationen.	B54 – B57: <i>Einbindung ins QSV wird im Rahmen der Revisio- nen später entschieden.</i>	B54 – B57: <i>Einbindung ins QSV wird im Rahmen der Revisio- nen später entschieden.</i>
B55	Dynamische Info	Installation optischer Informationsmedien für Angaben zum aktuellen Betriebszustand in Abhängigkeit von der Bedeutung der Hst. (ab 1000 Einsteiger/Tag und Richtung od. weiteren verkehrlichen Aspekten). Die Anzeigen sind so anzuordnen, dass der Fahrgast die gesamte ortsfeste und dynamische Info möglichst mit einem Blick erfassen kann. Außerdem ist auf eine gute Lesbarkeit zu achten.	2	Die Fahrgäste erhalten aktuelle Informationen über die voraussichtlichen Abfahrtszeiten der Busse.	Siehe B54.	Siehe B54.
B56	Lautsprecher	Einrichtungen für örtlich bezogene Durchsagen.	2	Die Fahrgäste erhalten bei Störungen Infor- mationen über Störungsdauer bzw. alternati- ve Fahrtmöglichkeiten.		
B57	Einzelfahr- kartenver- kauf	Fahrkartenautomat zum bargeldlichen/ bargeld- losen Verkauf bei hohem Fahrgastaufkommen an Barzahlern. Ausstattung und Gestaltung der Automaten gemäß HVV-Vertriebs- und CD- Konzept	2	Verringerung der Haltezeit bei stark belaste- ten Haltestellen.		
B.3.3.3. Ausrüstung von Busanlagen, Auswahl der Anlagen gem. Absprache im AK Qualität. (Für das Verbunderweiterungsgebiet wird zwischen HVV/AT und VU vereinbart, welche der in diesem Kapitel aufgeführten Merkmale in Abhängigkeit von den örtlichen Bedürfnissen realisiert werden sollen). Merkmale, soweit hinsichtlich Ausführung oder Bedarf abweichend von der Standardausrüstung. Die Ausrüstung von Busanlagen orientiert sich wegen des vergleichbaren Fahrgastaufkommens an der Ausrüstung von Schnellbahnhaltestellen. (Vorläufig erfolgt wegen uneinheitlicher Verhältnisse keine Zuordnung zu Zuständigkeitsbereichen.)						
B58	Ortsfestes Fahrgast-Leit- und Informations-System	Ortsfestes Fahrgast-Leit- und Info-System im Baukastensystem gem. HVV-CD-Manual	1	Die Fahrgäste werden leicht verständlich und auf kurzem Wege zu ihrer Abfahrtschaltstelle geführt.	B58 - 59, B61, B65: Informations- und Abstimmungspflicht des VU, falls von den Standardvorgaben abgewichen werden soll.	B58 - 59, B61, B65: Nicht abgestimmte, unterlassene oder abweichende Ausstattung einer Busanlage:

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B59	Informationsvitrine	Info-Vitrine mit Informationsaushängen gemäß HVV-CD-Manual. Anordnung der Vitrine in möglichst guter Zuordnung zum Hauptzugang der Busanlage, ggf. bei unübersichtlichen Verhältnissen zusätzliche Kennzeichnung durch beleuchteten I-Würfel. Bei räumlich enger Zuordnung zwischen den Busabfahrtsplätzen und dem Schnellbahnzugang kann eine Reduzierung des I-Vitrinen-Umfangs auf der Busanlage geprüft werden.	1	Der Fahrgast kann sich leicht verständlich über das Liniennetz, die Abfahrtszeiten sowie über die Haltestellenumgebung informieren.	(siehe auch Anhang 6 der Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag). Bei Nichteinigung über die beabsichtigten Abweichungen, praxisorientierte Schlichtung analog dem Verfahren zum Qualitätsarbeitskreis gemäß Pkt. 8 der	Sanktion in Höhe von 10.000 € je Busanlage und Jahr, in dem der Mangel besteht (angefangene Jahre anteilig), soweit keine Bewertung durch das QSV erfolgt. Festsetzung eines Zeitpunkts der Mangelbehebung im Qualitätsarbeitskreis. Erhöhung der Sanktion auf den doppelten Betrag, wenn nach Ablauf der Mangelbeseitigungsfrist der Mangel nicht behoben ist.
B60	Fahrpläne am Abfahrtsbereich	An jedem Abfahrtsbereich sind die Fahrpläne der dort verkehrenden Linien vorhanden.	1	Der Fahrgast kann sich im Wartebereich über die Abfahrtszeiten informieren.	Anlage 6 (neu) ggf. unter Hinzuziehung des/der betroffenen AT.	
B61	Wetterschutz mit Sitzmöglichkeit (FGU)	In der Regel Überdachung der Abfahrtsbereiche, bei kleineren Anlagen bedarfsabhängige Zahl an Fahrgastunterständen (FGU) gem. lfd. Nr. B46.	1	Fahrgäste werden wirkungsvoll vor Witterungseinflüssen (Wind, Niederschlägen) geschützt und finden i.d.R Sitzplätze vor.	Prüfung der Funktionsfähigkeit der Ausrüstung der einzelnen Abfahrtsbereiche im lfd. Betrieb durch QSV (analog Bus-Hst.). Prüfung der zentralen Bereiche unabhängig vom QSV.	Funktion der Ausrüstung der einzelnen Abfahrtsbereiche im lfd. Betrieb gemäß QSV (analog Bus-Hst.). Bei Funktionsmängeln im zentralen Busanlagenbereich Vereinbarung von Mangelbehebung im AK Qualität.
B62	Uhr	Je Abfahrtsbereich ist eine Uhr vorzusehen.	1	Zusätzliche Informationsmöglichkeiten für den Fahrgast.		
B63	Dynamische Info	Bevorzugte Ausrüstung von Busanlagen mit optischen Informationsmedien für Angaben zur aktuellen Betriebslage. (weitere Hinweise s.lfd. Nr.B55).	2	Die Fahrgäste erhalten aktuelle Informationen über die voraussichtlichen Abfahrtszeiten der Busse.		
B64	Einzelfahrkartenverkauf	Fahrkartenautomaten zum bargeldlichen/ bargeldlosen Verkauf. Ausstattung und Gestaltung der Automaten gemäß HVV-Vertriebs- und CD-Konzept	1	Verringerung der Haltezeiten.		
B65	Lautsprecher	Einrichtungen für örtlich bezogene Durchsagen.	1	Die Fahrgäste erhalten bei Störungen Informationen über Störungsdauer bzw. alternative Fahrtmöglichkeiten.	Auswertung von Beschwerden.	
B66	Überwachung	Bedarfsorientierte Installation von Überwachungskameras.	2	Das subjektive Sicherheitsgefühl der Fahrgäste wird gestärkt und die Leitstelle erhält zusätzliche Infos über die Betriebs- und Sicherheitslage.	Entfällt, da Klasse 2 – Standard.	Entfällt, da Klasse 2 – Standard.
B67	Toiletten	Bedarfsorientierte Installation von öffentlichen Toiletten nur bei ständiger Qualitätssicherung. Verantwortlichkeiten, Bedarfsermittlung und Kostentragung sind zwischen den VU und den Kommunen zu klären.	2		Entfällt, da Klasse 2 – Standard.	Entfällt, da Klasse 2 – Standard.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B.3.4 Leistungserbringung						
B.3.4.1 Zuverlässigkeit						
B68	Behandlung von Betriebsunterbrechungen	Bei geplanten Betriebsunterbrechungen (z.B. infolge von Straßenbauarbeiten) wird das planmäßige Angebot unter Inanspruchnahme einer entsprechenden Umleitung gefahren. Alle Umleitungen werden dem HVV bzw. AT hinsichtlich Dauer und Umfang mitgeteilt. Sofern die Abweichung von der Standardroute mehr als +/- 2 km beträgt oder die Umleitung über einen Zeitraum von mehr als 4 Wochen andauern soll, erfolgt eine Abstimmung mit dem HVV bzw. AT.	1	Die lückenlose Beförderung der Fahrgäste ist in angemessener Form gewährleistet.	Bekanntwerden der Nichtabstimmung von Betriebsänderungen oder – unterbrechungen.	Bei Unterlassen des Abstimmungsverfahrens Sanktion in Höhe von 1,5 € je Fahrplankilometer der betroffenen Fahrten. Kein Abzug für baustellenbedingte Minderleistungen.
B69		Die Fahrgäste sind mindestens eine Woche vorher durch Aushänge im Netz sowie durch Pressemitteilung über die Betriebsunterbrechung zu informieren.	1	Die Fahrgäste können sich rechtzeitig auf die geänderten Fahrtbedingungen einstellen.	Stichprobenkontrollen.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu)
B70		Alle Betriebsunterbrechungen, sowohl die geplanten als auch die unvorhergesehenen, kurzfristig auftretenden, sofern sie infolge längerer Andauern für Fahrplanauskünfte relevant sind, werden der ZIS mitgeteilt.	1	Die zeitnahe und umfassende Information der ZIS ist gewährleistet, damit sie die Fahrgäste sachgerecht und aktuell informieren kann..	Abfrage bei der ZIS.	
B71		Hinsichtlich der Information der Fahrgäste gelten die Ausführungen unter Punkt B.1.5.1	1			
B72	Nicht vorhersehbare Fahrtausfälle	Fahrtausfälle aus eigenem Verschulden sind zu vermeiden, solche aufgrund fremder Einflüsse (z.B. verkehrslagebedingter Verspätungen) sind durch betriebslenkende Maßnahmen zu minimieren.	1	Die Fahrgäste können sich weitestgehend auf das veröffentlichte Fahrplanangebot verlassen.	Beschwerdeanalysen und QSV zu Störungsmanagement und Pünktlichkeit. Ggf. Betriebslageberichte der VU. Diskussion von Mängeln im Qualitätsarbeitskreis zwischen VU und HVV sowie ggf. AT.	Verletzung der Berichtspflicht gemäß Kooperationsvertrag. Abzug für Minderleistungen gemäß den verkehrsvertraglichen Bestimmungen. Bewertung des Störungsmanagements im Rahmen des QSV.
B.3.5. Service						
B73	Aussteigen zwischen den Haltestellen	Das Aussteigen zwischen den Haltestellen wird im zwischen HVV und Unternehmen vereinbarten Umfang und Standard ermöglicht.	1	Die Verkürzung der Fußwege führt zur Verbesserung der subjektiven Sicherheit insbesondere in den Abendstunden.	Auswertung von Beschwerden.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu)

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B. Bedienungsqualität						
B.1 Grundlegende Aspekte						
B.1.1 Unternehmen						
G1	Zugangsvoraussetzungen	Alle rechtlichen Voraussetzungen (je nach Verkehrsmittel: PBefG, BOKraft, BOStrab, AEG, EBO, SUK, Oberhafenamt) sind zu erfüllen.	1	Für die Fahrgäste ist das gesetzliche Mindestmaß an Sicherheit gewährleistet.	Prüfung im Rahmen der Bieterauswahl bzw. durch behördliche Kontrolle.	Behördliche Eingriffsbefugnisse.
G2	Kommunikationssystem	Die Verkehrsunternehmen betreiben ein Kommunikationssystem mit der Hauptkomponente Funk zwischen Fahrzeugen, Haltestellen und Leitstellen. Der unternehmensübergreifende Informations- und Datenaustausch wird auf geeignete Weise sichergestellt. Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den VU entscheiden die AT. (Im Verbunderweiterungsgebiet wird für die Unternehmen des straßengebunden Verkehrs die Vorhaltung eines Funksystems bis auf weiteres als Kl.2-Standard behandelt). Mittelfristiges Ziel ist die Errichtung einer verkehrsraum- und unternehmensübergreifenden Kommunikation zum Aufbau einer einheitlichen unternehmensübergreifenden Informations- und Datenplattform als Basis für eine Echtzeitfahrplanauskunft und Anschlusssicherung.	1 (2)	Die Betriebslenkung der Fahrzeuge und eine Koordinierung des Bedienungsangebotes zwischen den Unternehmen ist gewährleistet. Die unternehmensübergreifende Kommunikation ist bezüglich Sprach- und Datenübertragung sichergestellt. Dies betrifft insbesondere Störungsmeldungen, Anschlusssicherung, dynamische Fahrgastinformation und zentrale Fahrgastauskunft. Die technischen Voraussetzungen für die aktive Anschlusssicherung durch das Personal (z.B. Fahrer-Fahrer-Kommunikation beim Bus) sind gegeben. Die Unternehmen stellen eine gleichartige Qualität für die Fahrgäste bzgl. der vorgenannten Dienstleistungsfunktionen sicher.	Prüfung im Rahmen der Bieterauswahl. Funktionskontrolle siehe unter B.1.3.2 Zuverlässigkeit.	Erübrigt sich, da Voraussetzung für Vergabe. Siehe unter B.1.3.2 Zuverlässigkeit.
B.1.2 Personal mit Kundenkontakt						
B.1.2.1 Allgemeines						
G3	Arbeits-, Sicherheits-, Gesundheitsschutz, Arbeitsrecht	In Deutschland geltende Gesetze / Vorschriften werden eingehalten. Bei Ausländern liegen Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis vor.	1	Durch die Einhaltung der Gesetze/Vorschriften wird ein sicherer Betrieb für die Fahrgäste gewährleistet und die Mitarbeiter in die Lage versetzt, ihren Dienst kunden- und dienstleistungsorientiert zu leisten.	1) Prüfung im Rahmen der Bieterauswahl. 2) Stichproben während der Vertragslaufzeit durch BG, Amt für Arbeitsschutz (AfA) o.a.	1) Erübrigt sich, da Vergabevoraussetzung. 2) Behördliche Eingriffsbefugnisse.
G4	Sprache	Die Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift wird gewährleistet. Bei Nichterfüllung erfolgt Nachschulung.	1	Deutschsprechende Fahrgäste können verstanden und beraten werden.	Stichproben im Netz durch HVV bei Vorliegen von Beschwerden. Vereinbarung zur Mängelbeseitigung im Qualitätsarbeitskreis.	Besprechung im Qualitätsarbeitskreis und bedarfsabhängige Sanktionierung gem. Pkt.8 (QSV-Vertrag) der Anlage 6 (neu)

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
G5	Erkennbarkeit und Erscheinungsbild	Das Betreuungs-, Betriebs- und Wachpersonal ist durch gepflegte Dienstkleidung und Accessoires gekennzeichnet (außer Wachpersonal im verdeckten Einsatz). Bei allen anderen Mitarbeitern mit Kundenkontakt (z.B. Busfahrern) sorgt das VU für ein ansprechendes und den Kundenerwartungen angemessenes Erscheinungsbild.	1	Das Betreuungs-, Betriebs- und Wachpersonal ist für die Fahrgäste erkennbar. Das übrige Personal mit Kundenkontakt zeigt ein gepflegtes Erscheinungsbild.	Stichproben im Netz durch HVV bei Vorliegen von Beschwerden. Ggf. Aufforderung zur Mängelbeseitigung im Qualitätsarbeitskreis.	Besprechung im Qualitätsarbeitskreis und bedarfsabhängige Sanktionierung gem. Pkt.8 (QSV-Vertrag) der Anlage 6 (neu)
B.1.2.2 Aus-/ Weiterbildung/ Sachkenntnis						
G6	Schulungen	Die Mitarbeiter erhalten angemessene Schulungen zur Vermittlung der notwendigen Kenntnisse für ein freundliches, an den Wünschen der Kunden orientiertes Verhalten. Inhaltliche Schwerpunkte der Schulungen sind unter lfd. Nr.G7 genannt (in Abhängigkeit vom geplanten Einsatz ggf. partiell anzuwenden). Das kundenfreundliche Mitarbeiterverhalten unterliegt einer laufenden Qualitätskontrolle. Erkannte Defizite sind durch Nachschulungen zeitnah zu beseitigen. Gesetzl. Bestimmungen für die Aus- und Weiterbildung werden eingehalten (z.B. EU-Richtlinie 2003/59/EG ¹). Soweit gesetzliche Bestimmungen nicht höhere Anforderungen definieren, erhält jeder Mitarbeiter mit Kundenkontakt mind. 1 Tag/Jahr Weiterbildung..	1	Mitarbeiter mit Kundenkontakt handeln nach der Maxime: Der Fahrgast ist unser Kunde, seinen Wünschen ist bestmöglich zu entsprechen. Mitarbeiter verhalten sich gegenüber den Fahrgästen freundlich und hilfsbereit. Mobilitätsbehinderten Fahrgästen wird besondere Hilfestellung und Rücksichtnahme zuteil.	Im Rahmen des QSV. Bei Bedarf werden Mitarbeiterverhalten und Schulungstätigkeit im Qualitätsarbeitskreis mit dem HVV besprochen.	Gemäß QSV. Bei Nichtbeseitigung erkannter Defizite kann der HVV die Implementierung eines mit ihm abgestimmten Schulungskonzeptes fordern.

¹Im schulbezogenen Linienverkehr ist zusätzlich das Merkblatt für die Schulung von Fahrzeugführern zur Beförderung von Schülern und Kindergartenkindern in der aktuellen Fassung einzuhalten (z.Zt. VkB I H.15-2005).

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
G7	Schulungsinhalte (schwerpunktmäßig)	Netz- und Ortskenntnisse. Tarifkenntnisse, soweit sinnvoll auch für an den HVV angrenzende Verkehre (Übergangstarife).	1	Mitarbeiter besitzen grundlegende ÖPNV-Kenntnisse; Fahr- und Haltestellenpersonal ist in der Lage, örtlich bezogene Tarif-, Netz- und Fahrplaninformationen zu geben.	<i>Im Rahmen des QSV.</i>	<i>Gemäß QSV.</i>
		Fahrbetrieb/Verhalten im Verkehr.		z.B. Sichere, ökonomische u. weiche Fahrweise, Pünktliches Fahren, nicht zu früh fahren, Anschlüsse aktiv sichern.		
		Kommunikation mit dem Kunden.		z.B. Offenes, aktives Informationsverhalten gegenüber dem Kunden, insbesondere bei Störungen, freundliche Gestik und Mimik, offensives Auftreten bei konflikträchtigen Situationen etc.		
		Besondere Serviceleistungen		z.B. Ausgabe von Infomaterial etc.		
		Situationsabhängiges, eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Kunden.		z.B. Heraneilende Bus-Fahrgäste können auch noch hinter der Hst. einsteigen, Bus-Fahrgäste können auch zwischen den Hst. aussteigen soweit möglich, Fahrradmitnahme nach Kapazität etc.		
		Verhalten gegenüber mobilitätsbehinderten Fahrgästen		Mobilitätsbehinderten Fahrgästen wird besondere Hilfestellung und Rücksichtnahme zuteil.		
		Kenntnisse zur Fahrzeugtechnik.		Kleine Störungen können selbst behoben werden.		
		Die Fahr-, Aufsichts- und Kontrolldienstmitarbeiter erhalten auch grundlegende Kenntnisse zu Sicherheits- und Ordnungsfragen.		Das Personal zeigt gegenüber Fahrgästen Kompetenz in Sicherheits- und Ordnungsfragen.		
Wachdienstmitarbeiter erfüllen die Aus- und Weiterbildungsanforderungen gemäß dem im AK Qualität vom 17.12.09 beschlossenen „Anforderungsprofil für Sicherheitsdienstleister ÖPNV“ (Anlage zu Standards „Schnellbahnen“)	Den Fahrgästen wird ein einheitlicher Sicherheitsstandard geboten.					

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B.1.3 Leistungserbringung						
B.1.3.1 Fahrplanerstellung						
G8	Fahrplanrahmenvorgabe	Die in Absprache mit den VU vom HVV bzw. Aufgabenträger (AT) erstellten Fahrplanrahmenvorgaben bzw. Fahrpläne werden vom VU umgesetzt. Über den Toleranzbereich hinausgehende Abweichungen bedürfen der Abstimmung mit dem HVV bzw. AT. Abweichend davon entwirft bei genehmigten eigenwirtschaftl. Verkehren das VU das vorgesehene Fahrplanangebot selbst und legt dieses rechtzeitig dem HVV zur Abstimmung vor.	1	Die Fahrgäste können sich auf eine an ihren Bedürfnissen orientierte Fahrplangestaltung verlassen.	Prüfung der Umsetzung der Fahrplanrahmenvorgaben durch den HVV.	Nicht-Umsetzung der Fahrplanrahmenvorgaben ohne plausible Begründung und Abstimmung: 2.000 € je Fall. (Bei Schülerverkehren 1000 €)
B.1.3.2 Zuverlässigkeit						
G9	Personal- und Betriebsmittelreserven	Das Unternehmen trifft Vorkehrungen, um bei Ausfall von Mitarbeitern und Fahrzeugen den Betrieb zu gewährleisten.	1	Der Ausfall fahrplanmäßig vorgesehener Fahrten wird auf das unvermeidliche Minimum begrenzt.	Betriebslagebericht der VU gemäß Anhang 6 der Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag.	Bewertung von Fahrtausfällen gemäß den jeweiligen verkehrsvertraglichen Regelungen.
G10	Verfrühtes Abfahren	Das Unternehmen trifft Vorkehrungen, so dass ein verfrühtes Abfahren an Haltestellen unterlassen wird.	1	Keine verfrühten Abfahrten bei Fahrplanfahrten.	Kundenzufriedenheitserhebung zur Pünktlichkeit bei Bus und Schiff. Bei U-/S-Bahn keine Erfassung.	Gemäß QSV.
G11	Pünktlichkeit	Das Unternehmen tut das betrieblich Mögliche, um die Fahrplanvorgaben/Fahrpläne einzuhalten. Insbesondere sollten Reserven (Fahrzeuge, Personal) bereitgehalten werden, um bei außerordentlichen Betriebsbeeinträchtigungen flexibel reagieren zu können.	1	Verspätete Abfahrten werden auf das unvermeidbare Minimum begrenzt. Die Auswirkungen außerordentlicher Betriebsbeeinträchtigungen auf die Fahrgäste werden durch Reservefahrzeuge so gut wie möglich gemildert.	Im Rahmen des QSV.	Gemäß QSV.
G12		Die Definition der Pünktlichkeitsziele erfolgt in Anhang 5.				

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
G13	Anschluss-sicherung	Die vom HVV in Absprache mit den VU vorgegebenen Anschlussverbindungen werden von den Verkehrsunternehmen (VU) in den Fahrplänen berücksichtigt. Die VU setzen Verfahren zur Anschlusssicherung zwischen allen Verkehrsmitteln mit technischer und/oder organisatorischer Unterstützung ein. Hierfür stellen die Unternehmen der zubringenden Verkehrsmittel den Unternehmen der abholenden Verkehrsmittel die notwendigen Informationen in geeigneter Form zur Verfügung. Bei Meinungsverschiedenheiten zwischen den VU entscheiden die AT.	1	Die geplanten/veröffentlichten Anschlüsse werden nach Möglichkeit eingehalten. Der Anschlusssicherung in verkehrsschwachen Zeiten, am Abend und bei den letzten Fahrten in der Nacht gilt besondere Beachtung. Die Nichteinhaltung der Anschlüsse wird auf das unvermeidbare Minimum begrenzt.	1) siehe G8. 2) Gewährleistung von Anschlüssen im laufenden Betrieb im Bus-Abendverkehr: durch Kundenzufriedenheitserhebungen.	1) siehe G8. 2) Gemäß QSV.
G14	Störungsbehandlung	Die Leitstelle informiert das Betriebspersonal (z.B. Fahrpersonal/Aufsicht) über Störungen bzw. abhelfende Maßnahmen und Aktivitäten und befähigt das Personal vor Ort, die Fahrgäste über Grund und Dauer der Störung zu informieren. Das Personal vor Ort informiert die Kunden umfassend und betreuend, auf welchem Wege sie die geringstmöglichen Beeinträchtigungen erleiden. Die Leitstelle informiert die Fahrgäste - sofern technisch möglich - im Störfall regelmäßig mit Durchsagen in den Fahrzeugen bzw. an/in den Haltestellen. (Soweit im Erweiterungsgebiet kein funkgestütztes Informationsmedium zur Verfügung steht, erfolgt eine kundenorientierte Störungsbehandlung durch das Fahrpersonal im Rahmen seiner Möglichkeiten.)	1	Die Fahrgäste erhalten möglichst zeitnah eine Mitteilung über die Art und voraussichtliche Dauer der Störung. Soweit es erforderlich und sinnvoll erscheint, wird auch eine Empfehlung zur alternativen Weiterfahrt gegeben. Kein Fahrgast hat eine "Selbstinformationspflicht".	Im Rahmen des QSV.	Gemäß QSV.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
G15	Aktualität/ Vollständigkeit von Informations- / Verkaufseinrichtungen	Bei Tarifänderungen werden alle Fahrkartenautomaten innerhalb eines Werktages auf die neuen Tarife umgestellt. Zeitumstellungen werden innerhalb eines Werktages umgesetzt.	1	Die Verkaufs- und Informationseinrichtungen werden bei notwendigen Änderungen kurzfristig aktualisiert, so dass die Fahrgäste hierdurch keinen bedeutenden Einschränkungen unterliegen.	G15-G16: Durch QSV (nach Ablauf der im Standard genannten Fristen).	G15-G16: Gemäß QSV.
G16		Das Auswechseln geänderter Fahrplan- und Tarifaushänge an Haltestellen erfolgt von frühestens einer Woche vor bis spätestens einer Woche nach Fahrplan- bzw. Tarifwechsel, spätestens jedoch zwei Wochen nach Auslieferung der Aushänge an die VU. Für das Auswechseln geänderter Tarifaushänge in Fahrzeugen sowie geänderter Netzpläne an Haltestellen und in Fahrzeugen gilt eine entsprechende Frist von 4 Wochen.	1			
G17		Veraltete und fehlende Informationsinhalte werden innerhalb 24 Stunden (Mo-Fr) nach Meldung ersetzt. Bei abgelegenen Haltestellen außerhalb des Großbereiches wird eine Frist von 3 Tagen toleriert.	1		Im Rahmen des QSV.	Gemäß QSV.
B.1.3.3 Betriebsmittelinstandhaltung						
G18	Sauberkeit und Funktionsfähigkeit	Das Verkehrs- bzw. das Infrastrukturunternehmen überwacht den Zustand der Fahrzeuge und Haltestellen hinsichtlich Funktion und Sauberkeit regelmäßig und vollständig. Verschmutzungen und Funktionsstörungen werden so schnell wie möglich beseitigt.	1	Die Haltestellen und Fahrzeuge befinden sich während der Betriebszeit in einem sauberen, ansehnlichen Zustand; alle kundenbezogenen Einrichtungen sind funktionstüchtig; insbesondere liegen keine dauerhaften u. unzumutbaren Verschmutzungen und Funktionsbeeinträchtigungen vor.	Im Rahmen des QSV.	Gemäß QSV.
G19		Präventiv werden Maßnahmen ergriffen, die eine Verschmutzung vermeiden bzw. zur leichteren Beseitigung beitragen (z.B. Graffitienschutz). In Schnellbahnhaltestellen und auf Busanlagen werden Taubenschutzmaßnahmen getroffen.	1		Einhaltung wird im Ergebnis unter G18 mit abgebildet.	Einhaltung wird im Ergebnis unter G18 mit abgebildet.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B.1.3.4 Fahrkartenkontrollen						
G20	Fahrkartenkontrollen	Die VU führen Fahrkartenkontrollen in einem Umfang durch, der zu einer betriebswirtschaftlichen Minimierung des durch das Schwarzfahren verursachten Gesamtverlustes führt (optimaler Kontrollgrad). Der Fahrkartenkontrollumfang erfolgt gemäß gesonderter Vereinbarung zwischen HVV und VU im ASB/Beirat ² (siehe auch HVV-Vertriebskonzept).	1	Vermittlung des Eindrucks: "Schwarzfahren lohnt sich nicht."	Prüfergebnisberichte der VU, ggf. Stichprobenkontrollen der Einsatzpläne.	50 € je nicht geleisteter Prüferstunde.
B.1.4 Service						
G21	Fahrradmitnahme	Die Fahrradmitnahme wird in dem zwischen HVV und Unternehmen vereinbarten Umfang und Standard gewährleistet.	1	Die kombinierte Nutzung von Fahrrad und ÖPNV wird gefördert. Wenn Platz vorhanden ist, werden Fahrräder mitgenommen. Rollstühle und Kinderwagen haben allerdings Vorrang.	Auswertung von Beschwerden.	Besprechung im Qualitätsarbeitskreis und bedarfsabhängige Sanktionierung gem. Pkt.8 (QSV-Vertrag) der Anlage 6 (neu)
G22	Besondere Serviceaktivitäten	Das Unternehmen bietet den Fahrgästen besondere Services in Fahrzeugen und/oder Haltestellen an. Die Services werden so organisiert, dass der fahrplanmäßige Betrieb ebenso wie die verkehrlichen Funktionen der Haltestellen nicht beeinträchtigt werden.	2	Die Fahrgäste werden von den VU als Kunden wahrgenommen, die über die reine Distanzüberwindung von A nach B hinaus weitere Bedürfnisse in Zusammenhang mit der Fahrt haben. Die Dienstleistung "Beförderungsangebot" steht jedoch für den Kunden im Vordergrund.	Einhaltung wird indirekt im Rahmen der Kundenzufriedenheitserhebungen mit abgebildet.	Einhaltung wird indirekt im Rahmen der Kundenzufriedenheitserhebungen mit abgebildet.
G23	Fundsachen	Das Unternehmen besitzt ein Verfahren zur Fundsachenbehandlung. In offensichtlichen Fällen (Personalien bei der Fundsache) werden die VU aktiv bei der Rücklieferung tätig.	1	Der Kunde erfährt, wo er Fundsachen zurückerhält.	Auswertung von Beschwerden.	Besprechung im Qualitätsarbeitskreis und bedarfsabhängige Sanktionierung gem. Pkt.8 (QSV-Vertrag) der Anlage 6 (neu)

² Der aktuell gültige Beschluss des ASB datiert vom 04.06.2010

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B.1.5 Kommunikation (fahrzeug- und haltestellenunabhängig)						
B.1.5.1 Information						
G24	Fermündliche Erreichbarkeit	Das Unternehmen stellt sicher, dass es während seiner Betriebszeiten fermündlich für Auskünfte und Beschwerden erreichbar ist (gegebenenfalls die Leitstelle). Für die Unternehmen des Straßenverkehrs im Erweiterungsgebiet wird bei Fehlen einer Leitstelle angestrebt, das in Satz 1 genannte Ziel in den Tagesrandzeiten durch Schaltung einer Umleitung zu einer besetzten Leitstelle anderer VU oder der ZIS zu erreichen.	1	Die Fahrgäste können in dieser Zeit (insbes. bei Betriebsstörung) eine/n Mitarbeiter/in beim zuständigen Unternehmen telefonisch erreichen.	Analyse von Beschwerden durch HVV.	Behandlung gem. Pkt.8 (QSV-Vertrag) der Anlage 6 (neu)
G25	Zentrale Informationsstelle	Die Verkehrsunternehmen beteiligen sich an Betrieb und Kosten der HVV-übergreifenden zentralen Informationsstelle (ZIS). Sie liefern termingerecht die benötigten Fahrplan-Daten in der erforderlichen Aufbereitung sowie aktuelle Informationen bei größeren Abweichungen vom Fahrplan. (Hinsichtlich der Kostenübernahme für die VU im Erweiterungsgebiet gelten die im Rahmen der Verbundraumerweiterung getroffenen Vereinbarungen).	1	Die Fahrgäste können sich unter einer zentralen Rufnummer über alle Verkehrsverbindungen im HVV informieren. Mittelfristig können auch Informationen über andere Verkehrsträger eingeholt werden.	1) Regelung bzgl. Datenerlieferung gemäß Kooperationsvertrag. 2) Regelung bzgl. Mobizentrale gemäß diesbezüglichem Vertrag (falls Abschluss desselben erfolgt).	1) Regelung bzgl. Datenerlieferung gemäß Kooperationsvertrag. 2) Regelung bzgl. Mobizentrale gemäß diesbezüglichem Vertrag (falls Abschluss desselben erfolgt).
G26	Systemübergreifende Information	Mitarbeiter in der Beratung, im Aufsichtswesen und in den Leitstellen werden so ausgebildet, dass sie unternehmensübergreifende Auskünfte geben können. Mitarbeiter in der Beratung sollten auch Informationen über HVV-angrenzende Verkehre geben können.	1	Bei Bedarf erhält der Fahrgast Auskunft über Anschlüsse zu und Fahrt mit Linien der anderen Verbundunternehmen bzw. von an den HVV angrenzenden Verkehren.	Auswertung von Beschwerden.	Besprechung im Qualitätsarbeitskreis und bedarfsabhängige Festlegung von Mängelbeseitigungsmaßnahmen.
G27	Informationsmaterialien	Das Unternehmen unterstützt die Distribution von HVV-Informationsmaterialien in seinem Betriebsbereich. Es unterstützt auch die Abgabe von persönlichen Fahrplänen und/oder Ausgangsfahrplänen.	1	Der Fahrgast fühlt sich aktiv informiert und vom HVV bzw. VU umworben. Dazu dient sowohl HVV-Material als auch von den VU ergänzend dazu herausgegebenes Material der praktischen Info für die Fahrgäste.	Auswertung von aufgetretenen Mängeln bei der Verteilung von HVV-Material durch die VU.	Behandlung gem. Pkt.8 (QSV-Vertrag) der Anlage 6 (neu)

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B.1.5.2 Beschwerdemanagement						
G28	Bearbeitung (Annahme, Weiterleitung, Beantwortung)	Jedes Unternehmen stellt sicher, dass die Fahrgäste während der Betriebszeiten Kritik und Lob vorbringen können. (Zu den Betriebszeiten siehe Anm. unter G24). Mängelanzeigen und Beschwerden werden von den Mitarbeitern möglichst sofort beantwortet. Ist sofortige Beantwortung nicht möglich, ist die Eingabe umgehend an die zuständige Stelle zu leiten bzw. dem Kunden die Stelle zu benennen. Über die Weiterleitung ihrer Beschwerde an die zuständige Stelle sind die Kunden zu informieren. Die Servicemitarbeiter sind in besonderem Maße in Kundenorientierung und Gesprächsführung ausgebildet und nutzen den direkten Kundenkontakt zur Festigung der Geschäftsbeziehung.	1	Innerhalb von 7 Tagen erhält der Kunde eine Antwort bzw. einen Eingangsbescheid. Die endgültige Antwort wird in der Regel innerhalb von 14 Tagen gegeben (Urlaub und Krankheit des betreffenden Mitarbeiters ausgenommen). Soweit dies im Ausnahmefall nicht möglich ist, erhält der Kunde einen Zwischenbescheid.	Auswertung von Beschwerden über verzögerte oder nicht sachgerechte Bearbeitung. Vereinbarung von Mängelbeseitigungsmaßnahmen im Qualitätsarbeitskreis.	Behandlung gem. Pkt.8 (QSV-Vertrag) der Anlage 6 (neu)
G29	Ziehen von Konsequenzen	Die Unternehmen haben ein Beschwerdemanagement, das gewährleistet, dass aus Reklamationen Konsequenzen gezogen werden.	1	Zielsetzung des Beschwerdemanagements sollte sein, dass ein Kunde möglichst kein zweites Mal auf denselben Beschwerdegegenstand trifft, sofern dies mit vertretbarem Aufwand erreichbar ist..	Keine gesonderte Kontrolle. Mängel werden indirekt im Rahmen des QSV abgebildet.	Im Rahmen des QSV.
G30	Erfassung und Auswertung	Das Unternehmen erfasst die von ihm zu bearbeitenden Beschwerden und wertet diese nach einer HVV-einheitlichen Schwerpunktthemenliste aus. Tritt eine auffallende Häufung hinsichtlich eines Beschwerdegrundes auf, wird der HVV umgehend über den sachlichen Beschwerdegrund informiert.	1	Der HVV kann die Beschwerden für den Verbundraum als Ganzes auswerten und dokumentieren.	Regelung bzgl. Datenlieferung gemäß Kooperationsvertrag.	Regelung bzgl. Datenlieferung gemäß Kooperationsvertrag.
B.1.5.3 Vertrieb						
G31	Kundenbüro, Wertmarkenverkauf	Das Unternehmen betreibt Kundenbüros und Wertmarkenverkaufsstellen, bzw. beteiligt sich an den Kosten derselben (ZVU), entsprechend dem im HVV abgestimmten Konzept und Umfang. Design, Ausstattung, Öffnungszeiten und Angebot werden nach einem einheitlichen HVV-Vertriebskonzept festgelegt. (Bzgl. der Kostenübernahme für die VU im Erweiterungsgebiet gelten die im Rahmen der Verbundraumerweiterung getroffenen Vereinbarungen).	1	Die Kunden können sich im gesamten Bedienungsgebiet des HVV beraten lassen und ihre Wertmarken für Zeitkarten erwerben, möglichst ohne weite Wege in Kauf nehmen zu müssen.	Außerhalb dieses QSV jährliches Mysteryshopping in mind. 50% der Servicestellen zur Überwachung der Qualität.	Zur Zeit keine Sanktionierung (Stand Nov. 2010) sondern Besprechung der Ergebnisse mit Betreiber (VU). Abwicklung außerhalb dieses QSV.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B. Bedienungsqualität						
B.4 Schiffe						
B.4.1 Fahrzeuge						
S1	Gestaltung und Ausrüstung	Die Verkehrsunternehmen setzen Fahrzeuge ein, die hinsichtlich ihrer Technik, ihres Designs und ihrer Ausrüstung dem aktuellen Stand entsprechen. Insbesondere stellen die Verkehrsunternehmen sicher, dass gesetzliche, technische und sicherheitstechnische Vorgaben erfüllt, die Fahrzeuge den verkehrlichen, betrieblichen und derzeit gängigen kundenseitigen Anforderungen gerecht werden und dabei den besonderen Belangen von mobilitäts- und sehbehinderten Fahrgästen Rechnung getragen wird.	1	Die eingesetzten Fahrzeuge sind von den Fahrgästen problemlos und bequem zu benutzen und gewähren ein behinderungsfreies Ein- und Aussteigen; den Fahrgästen wird ein im HVV üblicher Beförderungskomfort geboten. Der Aufenthalt in den Fahrzeugen ist angenehm, Innenräume sind zur leichteren Orientierung von Sehbehinderten kontrastreich gestaltet.	zu gesetzliche, technische und sicherheitstechnische Vorgaben: Prüfung durch die technischen Aufsichtsbehörden. zu S 1 im übrigen und zu S 2 – S 8 und S 11 – S 12: Informations- und Abstimmungspflicht des VU, falls von den Vorgaben im Input abgewichen werden soll. (siehe auch Anhang 6 der	zu gesetzliche, technische und sicherheitstechnische Vorgaben: Behördliche Eingriffsbefugnisse. zu S 1 im übrigen und zu S 2 – S 8 und S 11 – S 12: Einsatz von Fahrzeugen mit nicht abgestimmten Abweichungen von den Standards, soweit nicht im Rahmen des QSV bewertet:
S2	Erscheinungsbild	Die eingesetzten Schiffe führen am Mast eine große HVV-Flagge.	1	Die Identifizierung als HVV-Verkehrsmittel ist jederzeit und problemlos möglich	Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag).	Sanktion in Höhe von 5000 € je Fahrzeug und Jahr, in dem die Abweichung besteht (angefangene Jahre anteilig).
S3	Sitze	Ausgestaltung der Bestuhlung hinsichtlich der Abmessungen in Anlehnung an VDV-Empfehlung für Bahnen.	1	Die Bestuhlung bietet einen angemessenen Sitzkomfort.	Bei Nichteinigung über die beabsichtigten Abweichungen, praxisorientierte Schlichtung analog dem Verfahren zum Qualitätsarbeitskreis gemäß Pkt. 8 der Anlage 6 (neu) ggf. unter Hinzuziehung des/der betroffenen AT.	Festsetzung eines Zeitpunkts der Mangelbehebung in Abstimmung zwischen VVU, HVV und ggf. AT. Erhöhung der Sanktion auf den doppelten Betrag, wenn nach Ablauf der Mangelbeseitigungsfrist der Mangel nicht behoben ist.
S4	Aufstellplätze	Bedarfsgerechter Stellraum für Kinderwagen, Rollstühle, Fahrräder, Gepäck.	1	Die entsprechenden Gegenstände können problemlos befördert werden. Auch bei besonderem Andrang von Fahrradfahrern an Wochenenden wird eine angemessene Kapazität zur Verfügung gestellt.	Prüfung des tatsächlichen Fahrzeugeinsatzes im Betrieb durch Mystery-shopping.	S2: Bewertung durch QSV.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
S5	Barrierefreiheit	Neufahrzeuge erfüllen die aktuellen Bestimmungen und Vorgaben zur barrierefreien Gestaltung des ÖPNV. Insbesondere sind: <ul style="list-style-type: none"> Schiffe mit einer durch Rollstuhlfahrer benutzbaren Rampe ausgerüstet. Innenräume zur leichteren Orientierung von Sehbehinderten kontrastreich gestaltet. Die Vereinbarungen und Beschlüsse der Arbeitsgruppe „Barrierefreier ÖPNV im HVV“ werden berücksichtigt.	1	Der Einstieg mit Handgreif- und E-Rollstuhl ist je nach Fahrzeugtyp mit od. ohne fremde Hilfe möglich. Ein behinderungsfreies Bewegen im Schiff ist auch für Sehbehinderte gewährleistet.		
S6	Heizung/Lüftung	Stand der Technik bei Neubeschaffungen.	1	Einrichtungen erlauben eine angenehme, witterungsgerechte Heizung/Lüftung.	Siehe S1. Prüfung der Funktion im Betrieb durch QSV.	Siehe S1. Bewertung der Funktion im Betrieb gemäß QSV.
S7	Fahrtzielanzeige, Linienbezeichnung	Linienbezeichnung und Fahrtzielanzeige über Display.	1	Linie und Fahrtziel sind deutlich erkennbar.	Siehe S1. Prüfung der Funktion im Betrieb durch QSV.	Siehe S1. Bewertung der Funktion im Betrieb gemäß QSV.
S8	Haltestellenangabe	Gut verständliche akustische Bekanntgabe jedes Anlegers durch das Personal. Ansage aus Sprachspeicher, Anzeige über Display.	1	Rechtzeitige und gut wahrnehmbare Ankündigung der Anlegestelle.	Prüfung der Funktion im Betrieb durch QSV.	Bewertung der Funktion im Betrieb gemäß QSV.
			2			
S9	Störungsinformation	Lautsprecher gestützt durch Fahrpersonal.	1	Informationen über nachhaltige Betriebsstörungen und Verhaltenshinweise werden mgl. umgehend und in ausreichendem Umfang vermittelt.	Prüfung der Funktion im Betrieb durch QSV.	Bewertung der Funktion im Betrieb gemäß QSV.
S10	Verkehrsnetz, Tarifinfo, Benutzungshinweise	Im Fahrzeuginneren werden die gängigen Informationen (Netzplan, Tarif, Tarifzonenplan, Benutzungshinweise) in einer Vitrine angebracht (gem. HVV-Mustervitrine).	1	Information ist ausreichend und wahrnehmbar vorhanden.	Prüfung der Funktion im Betrieb durch QSV.	Bewertung der Funktion im Betrieb gemäß QSV.
S11	Fahrkartenverkauf	Ein Fahrkartenautomat, bei Neubeschaffungen mit Einrichtung für bargeldloses Zahlen. Ausstattung und Gestaltung der Automaten gemäß HVV-Vertriebs- und CD-Konzept. Schiffe ohne Fahrkartenautomat dürfen nur auf Linien eingesetzt werden, auf denen die Anleger mit Automaten ausgerüstet sind (Ausnahme: Bubendeyufer).	1	Der bargeldliche und/oder bargeldlose Fahrausweiserwerb ist jederzeit gewährleistet.	Siehe S1. Prüfung der Funktion im Betrieb durch QSV.	Siehe S1. Bewertung der Funktion im Betrieb gemäß QSV.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
S12	Automatische Fahrgastzählgeräte	Die Fahrzeuge sind gemäß den Vorgaben des Einnahmeaufteilungsverfahrens mit Fahrgastzählgeräten ausgestattet.	1	Die für die Einnahmeaufteilung notwendigen Daten können in der vereinbarten Qualität zur Verfügung gestellt werden.	Siehe S1.	Siehe S1.
B.4.2 Schiffsanleger						
B.4.2.1.Grundausrüstung						
Die Grundausrüstung kommt bei allen Anlegern außer den unter B.4.2.2. genannten zur Anwendung.						
a) Zuständigkeitsbereich der Hamburg Port Authority (HPA)						
S13	Haltestellenkennung	Pfosten zur Montage des unter lfd. Nr. S22 beschriebenen Informationsträgers. Pfostenabstand genormt entsprechend der Normung des Informationsträgers.	1	Der Informationsträger kann einfach montiert werden, auch bei ggf. notwendigen Austausch des Pontons..	S13 – S19: Stichproben, ggf. bei besonderer Beschwerde- oder Informationslage. Besprechung von Mängeln bzw. Defiziten in regelmäßigen Qualitätszirkeln zwischen VU, HVV und AT.	S13 – S19: Einwirken vor allem durch den AT auf die Verantwortlichen zur Mängelbeseitigung bzw. Defizitbehebung.
S14	Beleuchtung	Ausreichende Beleuchtung der Haltestelle/ des FGU, ggf. durch Umfeldbeleuchtung.	1	Schriftl. Informationen sind gut lesbar. Sicherheitsempfinden ist ausreichend gewährleistet.		
S15	Abfallbehälter	Bedarfsgerechte Installation von Abfallentsorgungseinrichtungen.	1	Abfallbehälter sind in ausreichendem Maße, gut sichtbar und erreichbar vorhanden.		
S16	Wetterschutz	Bedarfsweise sind Fahrgastunterstände/ Windschutzeinrichtungen zu installieren.	1	Fahrgäste werden wirkungsvoll vor Witterungseinflüssen (Wind/ Niederschläge) geschützt.		
S17	Sitzgelegenheiten	In Abhängigkeit von der Zahl der Ein-/ Umsteiger und der Bedienungshäufigkeit.	1	Insbesondere älteren Fahrgästen wird das Warten auf das Schiff bequemer gemacht.		
S18	Wahrnehmbarkeit der ÖPNV-Info	Werbeeinrichtungen/ kommerzielle Einrichtungen beeinträchtigen die Wahrnehmbarkeit der ÖPNV-Informationen nicht. (VU interveniert ggf. bei HPA).	1	ÖPNV-Infos sind gut sichtbar (nicht verbaut).		
S19	Fahrgast-sicherheit	Verwendung transparenter Materialien für Windschutzwände bei Um-/ Neubauten zur Erhöhung der sozialen Kontrolle.	1	Die Fahrgäste fühlen sich durch gute Beleuchtung und freie Sicht hinreichend sicher.		
		Vermeidung von Sichthemmnissen, Beseitigung von Nischen und Vorsprüngen bei Um-/ Neubauten.	1			

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
b) Zuständigkeitsbereich der Verkehrsunternehmen (VU)						
S20	Haltestellenkennung	Informationsträger in genormter Größe mit dem Namen des Schiffsanlegers und zusätzlichen Angaben zu den verkehrenden Linien und den Tarifzonen. (gemäß HVV-Corporate-Design-Manual)	1	Der Fahrgast kann gut und rechtzeitig den Namen des Anlegers erkennen und wird über die verkehrende Linie informiert.	S20 – S21: Informations- und Abstimmungspflicht des VU, falls von den Vorgaben im Input abgewichen werden soll. (siehe auch Anhang 6 der Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag). Bei Nichteinigung über die beabsichtigten Abweichungen, praxisorientierte Schlichtung analog dem Verfahren zum Qualitätsarbeitskreis gemäß Pkt. 8 der Anlage 6 (neu) ggf. unter Hinzuziehung des/der betroffenen AT.	S20 – S21: Nicht abgestimmte, fehlende oder abweichende Ausstattung einer Haltestelle: Sanktion in Höhe von 1000 € je fehlendem oder abweichendem Ausstattungselement und Jahr, in dem der Mangel besteht (angefangene Jahre anteilig).
S21	Informationseinrichtungen	Informationsvitrine für den Fahrplan, den Tarifausgang sowie eine Netzübersicht der Schiffslinien im Hafengebiet gem. Mustervitrine nach HVV-CD-Manual.	1	Informationen sind ausreichend, wahrnehmbar und leicht benutzbar vorhanden.	noch zu S20 – S21: Prüfung der Funktion im Betrieb durch QSV.	noch zu S20 – S21: Festsetzung eines Zeitpunkts der Mangelbehebung in Abstimmung zwischen VVU, HVV und ggf. AT. Erhöhung der Sanktion auf den doppelten Betrag, wenn nach Ablauf der Mangelbeseitigungsfrist der Mangel nicht behoben ist. Bewertung der Funktion im Betrieb gemäß QSV.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B 4.2.2 Zusatzausrüstung						
Die Zusatzausrüstung kommt bei den Anlegern Altona (Fischmarkt), DASA, Finkenwerder, Landungsbrücken, Dockland, Elbphilharmonie, Neumühlen und Teufelsbrück zusätzlich zur Grundausrüstung zur Anwendung. Die Merkmale 16 und 17 sind hier grundsätzlich vorhanden.						
a) Zuständigkeitsbereich der Kommune bzw. des Straßenbausträgers						
S22	Uhr	In Abhängigkeit von den Fahrgastzahlen ergreifen die VU oder HPA die Initiative, eine Installation (ggf. durch Dritte) zu veranlassen.	2	Zusätzliche Informationsmöglichkeit für den Fahrgast.	Siehe S13.	Siehe S13.
S23	Fahrradständer	Bedarfsorientierte Installation von Rohrbügeln zum Anlehnen/Anschließen von Fahrrädern im Haltestellenumfeld (nicht auf den Anlegern), möglichst überdacht und mit ausreichender Beleuchtung.	1	Sichere und unkomplizierte Abstellmöglichkeit für das Fahrrad.		
		Bedarfsorientiertes Angebot von abschließbaren Boxen.	2			
b) Zuständigkeitsbereich der Verkehrsunternehmen (VU)						
S24	Fahrkartenverkauf	Mind. 1 Automat mit Geldscheineinzug und Einrichtung für bargeldloses Zahlen gut einsehbar auf dem Anleger oder dessen Zugang (*Genehmigung vom HPA ist erforderlich) Ausstattung und Gestaltung der Automaten gemäß HVV-Vertriebs- und CD-Konzept	1	Der bargeldliche und/oder bargeldlose Fahrausweiserwerb ist gewährleistet.	Siehe S20.	Siehe S20.
		Jeder Automat besitzt eine eindeutige Kennung.	1			
S25	Lautsprecher	Einrichtungen für örtlich bezogene Durchsagen.	2	Die Fahrgäste können bei Bedarf informiert werden.	Entfällt, da Klasse 2 – Standard.	Entfällt, da Klasse 2 – Standard.
S26	Dynamische Anzeigen	Installation dynamischer Anzeiger zur Fahrgastinformation über den aktuellen Betriebszustand.	2	Die Fahrgäste erhalten eine aktuelle Information über die Ankunft des nächsten Schiffes.	Entfällt, da Klasse 2 – Standard.	Entfällt, da Klasse 2 – Standard.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung	Kontrolle	Sanktion
B.4.3 Leistungserbringung						
B.4.3.1 Zuverlässigkeit						
S27	Behandlung von Betriebsunterbrechungen	Bei vorhersehbaren Betriebsunterbrechungen (z.B. infolge von Bauarbeiten an den Anlegern) stellt das Unternehmen einen Ersatzverkehr zur Verfügung. Das vorgesehene Ersatzangebot wird dem HVV zur Prüfung vorgelegt. Es gilt als angemessen, wenn der HVV die Angemessenheit bestätigt hat.	1	Die lückenlose Beförderung der Fahrgäste ist in angemessener Form gewährleistet.	Bekanntwerden der Nichtvorlage des geplanten Ersatzverkehrs bzw. Nichtabstimmung von Betriebsänderungen oder –unterbrechungen. Stichprobenkontrollen des genehmigten Ersatzverkehrs sowie Betriebslageberichte der VU.	Bei Unterlassen des Abstimmungsverfahrens Sanktion in Höhe von 50 € je Schiffsstunde der betroffenen Fahrten. Das Gleiche gilt bei Abweichungen vom genehmigten Ersatzverkehr.
		Die Fahrgäste sind mindestens eine Woche vorher durch Aushänge im Netz sowie durch Pressemitteilung über die Betriebsunterbrechung zu informieren.	1	Die Fahrgäste können sich rechtzeitig auf die geänderten Fahrtbedingungen einstellen.	Stichprobenkontrollen.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu)
		Bei unvorhergesehenen Betriebsunterbrechungen ordert das Unternehmen einen Ersatzverkehr mit Bussen, sofern keine angemessenen alternativen Fahrmöglichkeiten im übrigen HVV-Netz bestehen und eine Wiederaufnahme des Betriebes nicht in angemessener Zeit möglich ist.	1	Den Fahrgästen werden in einer angemessenen Frist alternative Fahrmöglichkeiten angeboten. Die zeitnahe und umfassende Information der Fahrgäste ist gewährleistet.	Betriebslageberichte der VU gemäß Anhang 6 der Anlage 6 (neu) zum Kooperationsvertrag sowie Beschwerdeanalysen und Kundenzufriedenheitserhebungen zum Störungsmanagement. Diskussion von Mängeln in regelmäßigen Qualitätszirkeln zwischen VU und HVV sowie ggf. AT.	Verletzung der Berichtspflicht gemäß Kooperationsvertrag. Abzüge für selbstverschuldete Minderleistungen bleiben einer verkehrsvertraglichen Regelung vorbehalten.
		Hinsichtlich der Information der Fahrgäste gelten die Ausführungen unter Punkt B.1.3.1	1			
		Alle Betriebsunterbrechungen, sowohl die vorhersehbaren als auch die unvorhergesehenen, werden der ZIS mitgeteilt.	1	Die zeitnahe und umfassende Information der ZIS ist gewährleistet, damit sie die Fahrgäste sachgerecht und aktuell informieren kann.	Abfrage bei der ZIS.	Behandlung gem. Pkt.8 der Anlage 6 (neu)

Fall 1: Malusüberschuss
ohne Rückstellung aus Vorjahr
mit Rückstellung für Folgejahr
aktuelle Bonusansprüche werden voll bedient

Unternehmen	Betrag rechnerisch in €		Rückstellung aus Vorjahr	Malus-Topf aktuell	Bedienquoten Bonus	Liquiditätsabfluss Malus	Betrag tatsächlich in €			Bonusanspruch verfallen	Rückstellung	
	Bonus	Malus					bed. Bonus	Malusabfluss	Gesamt		Veränderung	für Folgejahre
A, Vertrag TN1	1.050,00											
A, Vertrag TN2		-1.000,00										
A, Vertrag Verkehre ohne Vertrag		-3.500,00										
A, Hst. Von Verkahren ohne Vertrag (s.Pkt.4b)		-1.000,00										
A, Saldo	0,00	-4.450,00		-4.450,00	0%	48%	0,00	-2.155,71	-2.155,71	0,00	-2.294,29	-2.294,29
B	2.000,00			0,00	100%	0%	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00
C		-10.000,00		-10.000,00	0%	48%	0,00	-4.844,29	-4.844,29	0,00	-5.155,71	-5.155,71
D	5.000,00			0,00	100%	0%	5.000,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00
Saldo alle VU	7.000,00	-14.450,00	0,00	-14.450,00	100%	48%	7.000,00	-7.000,00	0,00	0,00	-7.450,00	-7.450,00
		-7.450,00										

Fall 2 Bonusüberschuss
ohne Rückstellung aus Vorjahr
ohne Rückstellung für Folgejahr
53% der aktuellen Bonusansprüche verfallen, aufgrund des zu geringen Malus-Topfes

Unternehmen	Betrag rechnerisch in €		Rückstellung aus Vorjahr	Malus-Topf aktuell	Bedienquoten Bonus	Liquiditätsabfluss Malus	Betrag tatsächlich in €			Bonusanspruch verfallen	Rückstellung	
	Bonus	Malus					bed. Bonus	Malusabfluss	Gesamt		Veränderung	für Folgejahre
A, Vertrag TN1	1.050,00											
A, Vertrag TN2		-2.000,00										
A, Vertrag Verkehre ohne Vertrag	4.000,00											
A, Hst. Von Verkahren ohne Vertrag (s.Pkt.4b)		-500,00										
A, Saldo	2.550,00	0,00		0,00	47%	0%	1.192,98	0,00	1.192,98	1.357,02	0,00	0,00
B	2.000,00			0,00	47%	0%	935,67	0,00	935,67	1.064,33	0,00	0,00
C		-4.000,00		-4.000,00	0%	100%	0,00	-4.000,00	-4.000,00	0,00	0,00	0,00
D	4.000,00			0,00	47%	0%	1.871,35	0,00	1.871,35	2.128,65	0,00	0,00
Saldo alle VU	8.550,00	-4.000,00	0,00	-4.000,00	47%	100%	4.000,00	-4.000,00	0,00	4.550,00	0,00	0,00
		4.550,00										

Fall 3: Bonusüberschuss
mit Rückstellung aus Vorjahr
mit Rückstellung für Folgejahr
aktuelle Bonusansprüche werden voll bedient

Unternehmen	Betrag rechnerisch in €		Rückstellung aus Vorjahr	Malus-Topf aktuell	Bedienquoten Bonus	Liquiditätsabfluss Malus	Betrag tatsächlich in €			Bonusanspruch verfallen	Rückstellung	
	Bonus	Malus					bed. Bonus	Malusabfluss	Gesamt		Veränderung	für Folgejahre
A, Vertrag TN1	1.050,00											
A, Vertrag TN2		-2.000,00										
A, Vertrag Verkehre ohne Vertrag	4.000,00											
A, Hst. Von Verkahren ohne Vertrag (s.Pkt.4b)		-500,00										
A, Saldo	2.550,00	0,00	-2.294,29	-2.294,29	100%	75%	2.550,00	-1.713,20	836,80	0,00	1.713,20	-581,09
B	2.000,00			0,00	100%	0%	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00
C		-4.000,00	-5.155,71	-9.155,71	0%	75%	0,00	-6.836,80	-6.836,80	0,00	2.836,80	-2.318,91
D	4.000,00			0,00	100%	0%	4.000,00	0,00	4.000,00	0,00	0,00	0,00
Saldo alle VU	8.550,00	-4.000,00	-7.450,00	-11.450,00	100%	75%	8.550,00	-8.550,00	0,00	0,00	4.550,00	-2.900,00
		4.550,00										

Beispielberechnung QSV neu Bus

Kategorie **Bus Stadt**

VU Gesamtumsatz	2.500.000 €	max. B/M	62.500 €
davon +/- 5% = B-M-Marge	125.000 €	50% KuZu	31.250 €
		25% Pkt.	-
		Fahrkartenkontr.	-
		25% MySho	31.250 €

Legende:
 = Zellen jährlich aktualisieren (Ergebnisse/Grundwerte)
 = Zellen mit festgelegten Vorgabewerten
 = nicht finanzwirksame Merkmale

Anzahl Masten im TN	2500
max. Malus je Richtungshst.	1.000 €

Anzahl Fahrzeuge im TN	700
max. Malus je Fzg.	2.500 €

Kundenzufriedenheit

Gewichtung	Merkmal	max. B/M
20%	Kompetenz und Freundlichkeit des Fahrers	12.500 €
19%	Fahrstil	11.875 €
8%	Haltestellenansage (und -anzeige) in diesem Fzg.	5.000 €
0%	Sauberkeit der Einstiegshaltestelle	0 €
0%	Zustand der Einstiegs-Haltestelleneinrichtung	0 €
19%	Sauberkeit dieses Fahrzeugs	11.875 €
9%	Zustand der Fahrzeuginrichtung dieses Fzg.	5.625 €
11%	Klimatisierung dieses Fahrzeugs (Lüftung, Heizung)	6.875 €
8%	Information bei Betriebsstörungen	5.000 €
6%	Sicherstellung von Anschlüssen im Abendverkehr	3.750 €
0%	Sicherheit/ Belastungsschutz	0 €

Pünktlichkeit

Pünktlichkeit	31.250 €
---------------	----------

Fahrkartenkontrollen

Malus Prüfunde	50 €
----------------	------

Mystery Shopping

Merkmal	Mangelpreis
Haltestellensymbol	150 €
HVV-Logo in Tarifzeile	80 €
Linien-Nr.	100 €
Tarifzeile (Zone)	50 €
Linienverlauf	100 €
Mast, Zustand	50 €
Namenszeile	200 €
Fahrplan am Mast/in Vitrine	120 €
Tarifinfo am Mast/in Vitrine	80 €
Kartenausschnitt in Vitrine	70 €
Fahrkartenautomat, aktuelle HVV-Kopfzeile	0 €
Bänke in FGU	0 €
Dynamische Anzeiger (DFI), Zustand u. Funktion	0 €
Fahrkartenautomaten, Funktion	0 €
I-Vitrine, Zustand	0 €
Unterstand (FGU)	0 €
Vitrine, aktuelle HVV-Kopfzeile	0 €

FZG BUS Fahrzielanzeige hinten	250 €
FZG BUS Fahrzielanzeige Seite	250 €
FZG BUS Fahrzielanzeige vorne	250 €
FZG BUS Haltestellenanzeige	250 €
FZG BUS Hst-Ansage	250 €
FZG BUS HVV-Logo am Fahrzeug	125 €
FZG BUS Linien-Nr.-Anzeige hinten	250 €
FZG BUS Linien-Nr.-Anzeige rechte Seite	250 €
FZG BUS Linien-Nr.-Anzeige vorne	275 €
FZG BUS Metrobusplan	50 €
FZG BUS Nutzungshinweise	50 €
FZG BUS Wagenhalteanzeige	250 €

Befragungsergebnis (Kalenderjahr)

untere Grenze Zielmarge	Zielwert	obere Grenze Zielmarge
1,80	2,00	2,25
1,80	2,00	2,25
1,80	2,00	2,25
1,80	2,00	2,41
1,80	2,00	2,44
1,80	2,00	2,25
1,80	2,00	2,25
1,80	2,00	2,25
1,80	2,00	3,11
1,80	2,00	3,05
1,80	2,00	2,40

Vorgabe ja	1988	nein	12
------------	------	------	----

Erhebungsvorgabe

teilw.	nein	Mängel	Erfüllungsgr.	Zielwert
2925	33,88	5,21	15,4	99,5%
2925	9,80	16,04	19,0	99,4%
5675	501,00	73,83	224,1	96,1%
5675	11,56	10,67	14,1	99,8%
2525	44,05	92,34	105,6	95,8%
1488	8,47	1,69	4,2	99,7%
2525	24,40	5,23	12,5	99,5%
2938	400,00	130,00	250,0	91,5%
1263	15,09	40,82	45,4	96,4%
675	15,12	18,90	23,4	96,5%
800	6,10	3,82	5,6	99,3%
875	1,55	1,55	2,0	99,8%
275	3,44	7,57	8,6	96,9%
25	0,00	0,00	0,0	100,0%
800	27,45	6,10	14,3	98,2%
813	2,34	0,00	0,7	99,9%
13	0,00	0,00	0,0	100,0%

700	0,92	11,02	11,3	98,4%
700	0,00	3,59	3,6	99,5%
700	0,00	0,91	0,9	99,9%
700	0,00	17,92	17,9	97,4%
700	0,00	14,58	14,6	97,9%
1400	1,89	65,10	65,7	95,3%
700	0,00	1,83	1,8	99,7%
700	0,90	5,38	5,6	99,2%
700	0,00	0,00	0,0	100,0%
700	0,64	40,92	41,1	94,1%
700	0,00	79,99	80,0	88,6%
700	1,91	2,54	3,1	99,6%

Notenpunkt-Abweich.

zur unteren ZM	zur oberen ZM
0,09	0
0	0
0,12	0
0	0
0	0
0	0
0	-0,15
0	0
0	0
0	0
0	0

Bonus/Malus = je 0,01-Notenpunkt-Abweichung von der unteren oberen Grenze der Zielmarge fallen 2% des max. B/M an.

Bonusstufen KuZu 0,50
 Malusstufen KuZu 0,50

Bonus	Malus
2.250 €	0 €
0 €	0 €
1.200 €	0 €
0 €	0 €
0 €	0 €
0 €	0 €
0 €	-1.688 €
0 €	0 €
0 €	0 €
0 €	0 €
0 €	0 €

Malus	-600 €
-------	--------

tolerierete Män abgerechnete Mängel

tolerierete Män	abgerechnete Mängel	Malus
87,8	0,0	0 €
170,3	54,0	-5.400 €
170,3	0,0	0 €
75,8	30,0	-3.000 €
44,6	0,0	0 €
75,8	0,0	0 €
235,0	15,0	-1.800 €
101,0	0,0	0 €
54,0	0,0	0 €
800,0	0,0	0 €
875,0	0,0	0 €
275,0	0,0	0 €
25,0	0,0	0 €
800,0	0,0	0 €
812,5	0,0	0 €
12,5	0,0	0 €

21,0	0,0	0 €
21,0	0,0	0 €
21,0	0,0	0 €
21,0	0,0	0 €
21,0	0,0	0 €
21,0	0,0	0 €
42,0	24,0	-3.000 €
21,0	0,0	0 €
21,0	0,0	0 €
21,0	0,0	0 €
21,0	0,0	0 €
21,0	20,0	-1.000 €
21,0	59,0	-2.950 €
21,0	0,0	0 €

Gesamtergebnis

1.763 €	KuZu
4.375 €	Pkt.
-600 €	Fahrkartenkontr.
-17.150 €	MySho
-11.613 €	

Berechnung Erhebungsvorgabe Haltestellen*

Merkmal	Mustermast	
	Bus Stadt	Bus Umland
Haltestellensymbol	2,34	2,04
HVV-Logo in Tarifzeile	2,34	2,04
Linien-Nr.	4,54	4,8
Tarifzeile (Zone)	4,54	4,81
Linienverlauf	2,02	2,03
Mast, Zustand	1,19	1,02
Namenszeile	2,02	2,03
Fahrplan am Mast/in Vitrine	2,35	2,4
Tarifinfo am Mast/in Vitrine	1,01	0,96
Kartenausschnitt in Vitrine	0,54	0,06
Fahrkartenautomat, aktuelle HVV-Kopfzeile	0,64	0,09
Bänke in FGU	0,7	0,55
Dynamische Anzeiger (DFI), Zustand u. Funktion	0,22	0,01
Fahrkartenautomaten, Funktion	0,02	0
I-Vitrine, Zustand	0,64	0,12
Unterstand (FGU)	0,65	0,49
Vitrine, aktuelle HVV-Kopfzeile	0,01	0

Anzahl Masten im TN **X** Erhebungsquote **X** 50,00%

*Nur in den ersten drei Jahren, danach haltestellengenaue Ermittlung Anzahl Vorgabe über Hst.-DB

Erhebungsvorgabe Fahrzeuge: Bei den Fahrzeugen ergibt sich die Prüfquote aus der Prüfquote, da in jedem Jahr 100% erhoben werden und sich die Fahrzeuge in der Merkmalsausstattung nicht so stark voneinander unterscheiden wie die Haltestellen.

Informations- und Berichtspflichten der Verkehrsunternehmen im Zusammenhang mit der Einhaltung der Qualitätsstandards und -ziele

Die nachstehenden Bestimmungen zu den Berichtspflichten der VU sollen den HVV in die Lage versetzen, die Einhaltung der vereinbarten Standards zu gewährleisten. Die Berichte bilden die Grundlage für die korrekte Handhabung des hierzu entwickelten Qualitätssteuerungsverfahrens.

A) Information und Abstimmung über Qualitätsmerkmale mit längerfristigem Charakter

Entsprechend den Festlegungen in der Spalte „Kontrolle“ der Standards zählen hierzu vor allem Fahrzeugbeschaffungen und Redesignmaßnahmen, Umbau und Modernisierung von Schnellbahnhaltstellen, Busanlagen, Schiffsanlegern und Kundendiensteinrichtungen, sowie standard- bzw. verbundrelevante Beschaffungen (z.B. Fahrkartenautomaten).

Wenn die Verkehrsunternehmen Maßnahmen in den genannten Bereichen planen, bei denen sie von den festgelegten Standards abweichen wollen, dann informieren sie den HVV so rechtzeitig, dass eine ausreichende Zeit für die Abstimmung und Entscheidungsfindung bzgl. der Abweichung von den Standards zur Verfügung steht.

B) Information zur Betriebslage

Die U-Bahn liefert monatlich eine Übersicht über Fahrtausfälle (Anzahl sowie km als Produkt aus Anzahl ausgefallene Abfahrten * durchschnittlicher Hst-Abstand) und Verspätungen. Die Verspätungslage wird je Linie und Fahrtrichtung angegeben und grafisch im Linienverlauf dargestellt.

Die S-Bahn liefert wöchentlich eine Übersicht über Fahrtausfälle (Anzahl und km) und Verspätungen sowie deren Ursachen gemäß den verkehrsvertraglichen Bestimmungen.

Außerdem wird angegeben, für welche Störungsfälle ein Busersatzverkehr eingerichtet wurde.

Die Bus-VU liefern vierteljährlich eine Übersicht über Fahrtausfälle (Anzahl und km) und deren Ursachen, sofern sie ihre Leistungen auf Basis eines Verkehrsvertrages erbringen.

C) Information zu Fahrkartenkontrollen

Die VU berichten über den Umfang und die Ergebnisse der Fahrkartenkontrollen gemäß dem im ASB am 04.06.2010 beschlossenen Verfahren.

D) Information zu Beschwerden

Die VU liefern vierteljährlich eine Beschwerdestatistik nach einer verbundeinheitlichen Spezifizierung gemäß dem bereits seit 1997 praktizierten Verfahren. Siehe hierzu auch Anhang 3 (G28).

E) Information zur Sicherheitslage

Die Bahn-VU berichten vierteljährlich über die Sicherheitsleistungen und die Lage. Soweit die Leistungen auch im Bus- oder Schiffsbereich erbracht werden, sind Informationen darüber ebenfalls enthalten.