

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 gem. B15 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	Linienetzplan	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	Einzelfahrscheinverkauf	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 Linieneigenschaft (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 angelegter 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
B.3.3. Haltestellen						
Die Haltestellenstandards sind differenziert nach den derzeitigen Zuständigkeitsbereichen der Verkehrsunternehmen und der Kommunen bzw. Straßenbaulastträger. Sollten die Zuständigkeiten für die Haltestelleninfrastruktur verändert werden, so ist die Differenzierung an die neuen Verhältnisse anzupassen.						
B.3.3.1. Mindestausrüstung						
Die Mindestausrüstung kommt dann zur Anwendung, wenn die räumlichen Bedingungen vor Ort die Anwendung der Regelausrüstung nicht zulassen, oder wenn die Zahl der Einsteiger unter 20 Fahrgästen/Tag liegt.						
a) Zuständigkeitsbereich der Kommunen/Straßenbaulastträger						
B33	Einstiegsbereich	Der Einstiegsbereich ist soweit befestigt, wie es die örtl. Gegebenheiten zulassen. Bordsteinhöhe 0,16 Meter bei Um- und Neubauten.	1	Ein sicheres Ein- und Aussteigen ist möglich.	Stichproben, ggf. bei besonderer Beschwerde- oder Informationslage. Besprechung von Defiziten in regelmäßigen Qualitätszirkeln zwischen VU, HVV und AT.	Einwirken vor allem durch den AT auf die Verantwortlichen zur Mängelbeseitigung bzw. Defizitbehebung.
B34	Beleuchtung	Ausreichende Beleuchtung der Haltestelle, ggf. durch Umfeldbeleuchtung. Bei Haltestellen im ländlichen Raum außerhalb geschlossener Ortschaften gilt dieser Standard als anzustreben, jedoch vorbehaltlich eines vertretbaren Aufwandes.	1	Erkennbarkeit aller Info-Aushänge ist gegeben. Sicherheitsempfinden ist ausreichend gewährleistet.		
B35	Fahrgast-sicherheit	Keine Einbauten am Straßenrand bzw. auf Gehwegen, die die Einsehbarkeit des Haltestellenbereichs beeinträchtigen. Auch Bewuchs ist regelmäßig zurückzuschneiden.	1	Sicherheitsempfinden ist ausreichend gewährleistet.	Siehe B33.	Siehe B33.
b) Zuständigkeitsbereich der Verkehrsunternehmen						
B36	Haltestellenkennung	Mast mit Zeichen 224 StVO und Schildern für Haltestellenname, Tarifzeile mit HVV-Logo, Linien-Nr. und –verlauf. Ausführung gemäß dem im HVV üblichen Baukastensystem und entsprechend dem HVV-CD-Manual, Abschnitt E. Im Verbunderweiterungsgebiet ist eine kostengünstigere konstruktive Lösung gemäß CD-Manual zulässig. Der Haltestellenmast ist vorzugsweise so zu platzieren, dass er sich auf der Höhe der Fahrzeugfront eines haltenden Busses befindet. Es sollten innerhalb einer Region einheitliche Mastformen verwendet werden, die sich zudem von anderen Masten im Straßenraum unterscheiden (im HVV Großbereich quadratische Mastform verwenden).	1 2	Die Haltestelle ist im Straßenraum deutlich erkennbar und der Fahrgast erhält eine Mindestinfo zum Verkehrsangebot. Der Haltestellenmast soll Blinden das Auffinden der ersten Bustür ermöglichen. Der Haltestellenmast soll von blinden Menschen durch seine Form eindeutig erkannt werden.	B36 – B39: Mystery-shopping.	B36 – B39: Gemäß QSV.

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)	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.	1	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.	Siehe B33.	Siehe B33.
		Fahrgastunterstände müssen stufenlos erreicht werden können, sollten sich mindestens 150 cm vom Bordstein entfernt befinden.	1	Fahrgastunterstände dürfen den Einsatz von Rampen nicht behindern.		
		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.		Die Fahrgastunterstände müssen auch von blinden und sehbehinderten Menschen gut erkannt werden.		
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 unübersicht- lichen 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.	Funktion 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.
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.		
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.	
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.	

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)