

| Lfd. Nr. | Merkmal | Standard | Klassifizierung | Zielsetzung |
|--|---|---|--------------------------|---|
| 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. |
| 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 kann die Kommunikation mit den Fahrern alternativ auch über öffentliche Mobilfunknetze sichergestellt werden. Mittelfristiges Ziel ist die Errichtung eines verkehrsraumübergreifenden Kommunikationssystems unter Einbeziehung aller Unternehmen zur Verbesserung und Vereinfachung unternehmensübergreifenden Informations- und Datenaustausches, insbesondere im Bereich des straßengebundenen Verkehrs. | 2 1 | 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, Anschlussicherung, dynamische Fahrgastinformation und zentrale Fahrgastauskunft. Die technischen Voraussetzungen für die aktive Anschlussicherung 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. |
| 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. |
| 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. |
| 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. |
| 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. |

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. VkbI H.15-2005).

| Lfd. Nr. | Merkmal | Standard | Klassifizierung | Zielsetzung |
|---|---|---|-----------------|---|
| G7 | Schulungsinhalte (schwerpunktmäßig) | Netz- und Ortskenntnisse. Tarifkenntnisse, soweit sinnvoll auch für an den HVV angrenzende Verkehre (Übergangstarife, SH-Tarif). | 1 | Mitarbeiter besitzen grundlegende ÖPNV-Kenntnisse; Fahr- und Haltestellenpersonal ist in der Lage, örtlich bezogene Tarif-, Netz- und Fahrplaninformationen zu geben. |
| | | 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“. | Den Fahrgästen soll ein möglichst einheitlicher Sicherheitsstandard geboten werden. | | | |
| 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 zur Abstimmung vor. | 1 | Die Fahrgäste können sich auf eine an ihren Bedürfnissen orientierte Fahrplangestaltung verlassen. |
| 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. |
| G10 | Verfrühtes Abfahren | Das Unternehmen trifft Vorkehrungen, so dass ein verfrühtes Abfahren an Haltestellen unterlassen wird. | 1 | Keine verfrühten Abfahrten bei Fahrplanfahrten. |
| G11 | Pünktlichkeit | Das Unternehmen tut das betrieblich Mögliche, um die Fahrplanvorgaben 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. |
| G12 | leer | | | |

| Lfd. Nr. | Merkmal | Standard | Klassifizierung | Zielsetzung |
|---|--|---|-----------------|---|
| 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 Anschluss-sicherung 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 Anschluss-sicherung 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. |
| G14 | Störungs-behandlung | 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. | 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". |
| | | Die Leitstelle informiert die Fahrgäste - sofern technisch möglich - im Störfall regelmäßig mit Durchsagen in den Fahrzeugen bzw. an/in den Haltestellen. Im Verbunderweiterungsgebiet kann die Information der Fahrgäste alternativ durch das Fahrpersonal erfolgen, die zuvor per Mobilfunk informiert wurden. | 2 1 | |
| G15 | Aktualität/ Vollständig-keit von Informations- / Verkaufsinrichtungen | 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. |
| 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 (Schnellbahn, Schiff) sowie geänderter Netzpläne an Haltestellen und in Fahrzeugen (Schnellbahn, Schiff, Bus) 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 | |
| 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. |
| G19 | | Präventiv werden Maßnahmen ergriffen, die eine Verschmutzung vermeiden bzw. zur leichteren Beseitigung beitragen (z.B. Graffiti-schutz). In Schnellbahnhaltestellen und auf Busanlagen werden Taubenschutzmaßnahmen getroffen. | 1 | |

| Lfd. Nr. | Merkmal | Standard | Klassifizierung | Zielsetzung |
|---|---------------------------------|---|-----------------|--|
| 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 einigen VU im ASB/Beirat ² . Für alle anderen VU gilt bis auf weiteres folgendes: Bus 200 Prüfstunden je 1 Mio. Beförderungsfälle/Jahr. Der Mindestkontrollumfang kann in Absprache zw. VU/HVV/AT reduziert werden, wenn eine grundsätzliche Einstiegskontrolle durch den Busfahrer vorgenommen wird. | 1 1 | Vermittlung des Eindrucks: "Schwarzfahren lohnt sich nicht." |
| B.1.4 Service | | | | |
| G21 | Fahrradmitnahme | Die Fahrradmitnahme wird im zwischen HVV GmbH 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. |
| 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. |
| 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. |
| B.1.5 Kommunikation (fahrzeug- und haltestellenunabhängig) | | | | |
| B.1.5.1 Information | | | | |
| G24 | Fernmündliche Erreichbarkeit | Das Unternehmen stellt sicher, dass es während seiner Betriebszeiten fernmündlich erreichbar ist (gegebenenfalls die Leitstelle). Für die Unternehmen des Straßenverkehrs im Erweiterungsgebiet wird bei Fehlen einer Leitstelle geprüft, 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. |
| 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 jeweils gültigen vertraglichen Regelungen) | 1 | Die Fahrgäste können sich unter einer zentralen Rufnummer über alle Verkehrsverbindungen im HVV informieren. Mittelfristig können auch Informationen über andere Verkehrsträger eingeholt werden. |
| 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. |
| G27 | Informationsmaterialien | Das Unternehmen unterstützt die Distribution von HVV-Informationsmaterialien in seinem Betriebsbereich. Es unterstützt auch die Abgabe | 1 | Der Fahrgast fühlt sich aktiv informiert und umworben. |

² Der aktuell gültige Beschluss des ASB datiert vom 04.06.2010 und gilt für HHA-U, HHA-B, AK, Hadag, KVG, VOG, KVip, PVG/VHH und AKN

| Lfd. Nr. | Merkmal | Standard | Klassifizierung | Zielsetzung |
|-------------------------------------|--|--|-----------------|--|
| | | von persönlichen Fahrplänen und/oder Ausgangsfahrplänen. | | |
| 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. |
| 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.. |
| 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 Beschwerdeggrundes auf, wird die HVV GmbH umgehend über den sachlichen Beschwerdeggrund informiert. | 1 | Die HVV GmbH kann die Beschwerden für den Verbundraum als Ganzes auswerten und dokumentieren. |
| 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 jeweils gültigen vertraglichen Regelungen). | 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. |