

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
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.
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.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
		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.
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.
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 Fahrzeuginneren 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.
B14	Heizung/ Lüftung/	Die Fahrzeuge werden entsprechend dem aktuellen Stand der Technik ausgerüstet.	1	Es wird ein angenehmes, witterungsgerechtes Innenraumklima geboten.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
B15	Klimaanlage	<p>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.</p> <p>Für Fahrzeuge, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 eingesetzt werden, sind Klimaanlagen optional.</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Einrichtung garantiert auch bei extremer Witterung (Hitze, hohe Luftfeuchtigkeit) ein angenehmes Innenraumklima.</p>
B16	Umwelt	<p>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.</p> <p>Für Fahrzeuge, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 eingesetzt werden, ist die Russfilternachrüstung optional.</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Der öffentliche Nahverkehr verdeutlicht gegenüber seinen Kunden die umweltorientierte Grundausrichtung.</p>
B17	Sicherheit	<p>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.</p> <p>Für Fahrzeuge, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 eingesetzt werden, ist eine Videoüberwachung optional.</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>Dem gestiegenen Sicherheitsbedürfnis der Fahrgäste wird Rechnung getragen.</p>
B.3.1.2. Busanhänger				
B18	Niederflurtechnik	<p>Niederflur-Einstiegsbereich und Stellplatz zur Beförderung von Kinderwagen und Rollstühlen nach Absprache zwischen Verkehrsunternehmen, HVV und Aufgabenträger.</p>	1	<p>Auch in Anhängern ist die Beförderung von in ihrer Mobilität eingeschränkten Personen möglich.</p>
B19	sonstige Leistungsmerkmale	<p>Grundsätzlich gelten die gleichen Standards wie beim Standardfahrzeug. Abweichungen bedürfen der Zustimmung der HVV GmbH und des jeweiligen AT.</p>	1	<p>Das Qualitätsniveau der Anhänger orientiert sich an jenem der Standardfahrzeuge.</p>
B.3.1.3. 1.Klasse-Fahrzeug (Zusatzrüstung zum Standardfahrzeug)				
B20	Sitze/ Sitzteiler	<p>Die Fahrzeuge werden mit Komfortsitzen ausgerüstet und erhalten einen größeren Sitzteiler.</p>	1	<p>Die Bestuhlung bietet einen höheren Sitzkomfort.</p>

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
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 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.
B24	sonstige Leistungsmerkmale	Es gelten die gleichen Standards wie beim Standardfahrzeug, soweit die geringere Fahrzeuggröße dem nicht entgegensteht.	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 Vorgabe bedürfen der Zustimmung des HVV und des jeweiligen AT.	1	Effektivere Steuerung des Betriebsablaufes, aktuellere Fahrgastinfo, sichereres Einhalten von Anschlüssen, schnellere Notfallhilfe.
		Für Busse, die überwiegend in TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 eingesetzt werden, gilt ein RBL als optionaler Standard.	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.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
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.
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.
B30	Fahrzeugkennung	Alle eingesetzten Fahrzeuge sind mit einem HVV-einheitlichen Dachreiter bzw. Sonnenblendschild (s. HVV-CD-Manual) als im HVV verkehrende AST-Fahrzeuge gekennzeichnet.	1	Die Fahrgäste können einfach und schnell die im HVV verkehrenden AST erkennen.
		Die Fahrzeuge eines Teilnetzes sollten außerdem möglichst eine einheitliche Farbgebung haben.	2	
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.
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.
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.
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.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
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.
b) Zuständigkeitsbereich der Verkehrsunternehmen				
B36	Haltestellen-kennung	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.	1	Die Haltestelle ist im Straßenraum deutlich erkennbar und der Fahrgast erhält eine Mindestinfo zum Verkehrsangebot.
		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).	2	Der Haltestellenmast soll Blinden das Auffinden der ersten Bustür ermöglichen. Der Haltestellenmast soll von blinden Menschen durch seine Form eindeutig erkannt werden.
B37	Aushang-fahrplan	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.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
		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.
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 digitalen Stadtkarte analog zum Verkehrsnetzplan. (sofern im FGU ein entsprechender Aushangkasten vorhanden ist, siehe B46).	1	Der Fahrgast kann sich über das regionale Liniennetz informieren.
		Für TN außerhalb des Großbereiches gem. QSV-Anhang 1 wird zwischen HVV/AT und VU eine regional angepasste Lösung entwickelt.	1	
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.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
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.
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 Umsteigewege zwischen den verschiedenen Richtungs-Hst. informieren bzw. findet leichter die richtige Abfahrtshaltestelle bei unübersichtlichen Situationen.
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.
B56	Lautsprecher	Einrichtungen für örtlich bezogene Durchsagen.	2	Die Fahrgäste erhalten bei Störungen Informationen über Störungsdauer bzw. alternative Fahrtmöglichkeiten.
B57	Einzelfahrkartenverkauf	Fahrkartenautomat zum bargeldlichen/ bargeldlosen Verkauf bei hohem Fahrgastaufkommen an Barzahlern. Ausstattung und Gestaltung der Automaten gemäß HVV-Vertriebs- und CD-Konzept	2	Verringerung der Haltezeit bei stark belasteten Haltestellen.
<p>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.)</p>				
B58	Ortsfestes Fahrgast-Leit- und Informationssystem	Ortsfestes Fahrgast-Leit- und Info-System im Baukastensystem gem. HVV-CD-Manual	1	Die Fahrgäste werden leicht verständlich und auf kurzem Wege zu ihrer Abfahrtshaltestelle geführt.

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
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.
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.
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.
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.
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	

Lfd. Nr.	Merkmal	Standard	Klassifizierung	Zielsetzung
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.
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.
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.
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.
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.