

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 Einnahmearbeitungsverfahrens mit Fahrgastzählgeräten ausgestattet.	1	Die für die Einnahmearbeitung 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.	<i>QSV</i>	<i>QSV</i>
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.	<i>QSV (die Fristen gemäß G16 sind zu beachten).</i>	<i>QSV</i>
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.	<i>QSV</i>	<i>QSV</i>
		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.	<i>Prüfung der Funktion im lfd. Betrieb über Kundenzufriedenheitserhebung.</i>	<i>Bewertung gemäß Verfahren für die Kundenzufriedenheitsergebnisse.</i>

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>Fahrgastssicherheit</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 Sichtthemnissen 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).