



# Kundendialog – Quartalsstatistik 1. Quartal 2018

## Statistik Kundendialog im Verbesserungsmanagement

**Auswertungszeitraum: 01.01.2018 bis 31.03.2018**

Die folgende, regelmäßig erstellte Statistik, umfasst die Kundeneingaben eines festgelegten Zeitraumes (Quartal bzw. zusammenfassende Auswertung mehrerer Quartale eines Jahres).

Folgende Inhalte werden dargestellt:

- Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien
- Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal
- Entwicklung der Kundeneingaben/Jahr von 2015 bis heute
- Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn
- Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus
- Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien

Erfasst wurden in dieser Statistik **3204** Fahrgasteingaben.

D. h. von ca. 23.000.000 beförderten Fahrgästen (Bezugsgröße: 92.000.000 Fahrgäste/Jahr)

innerhalb des Auswertungszeitraums haben sich **0,014%** der Kunden durch

**Anregungen, Kritik, Lob und Anfragen** am Dialog mit SWB Bus und Bahn beteiligt.

### Erläuterung zur Auswertung

Im Rahmen des Verbesserungsmanagements der SWB Bus und Bahn erfolgt die Erfassung und unmittelbare Zuordnung der Kundeneingaben auf folgende 10 Kategorien: Leistungsqualität/ Pünktlichkeit, ÖPNV-Angebot, Komfort, Verhalten, Information, Tarif, Technik, Sauberkeit, Sicherheit, Anfragen. Diese Kategorien wiederum beinhalten Einzelkriterien, die sich auf die vielschichtigen Aspekte der Qualität im ÖPNV beziehen. Diese Qualitätskriterien entspringen den allgemein gebräuchlichen Bewertungsmaßstäben.

Die Zuordnung erfolgt auf Basis der ursprünglichen Formulierung des Kunden. Ob es sich um eine berechtigte Kritik handelt, wird im Rahmen der Antwort recherchiert, aber in der Statistik des Kundendialogs nicht berücksichtigt. Die Werte der Statistik spiegeln demnach nicht in allen Fällen die reale Leistung der SWB Bus und Bahn wider, sondern die Erlebnisse und Meinungen der Kunden.

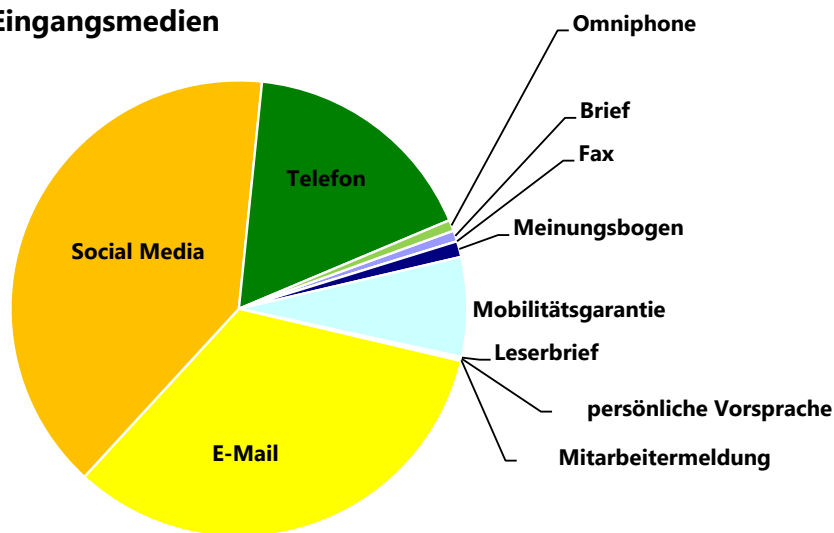
Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen sind.

Weiterhin werden die Kundeneingaben nach Möglichkeit einer Linie zugeordnet. Bei der Aufschlüsselung nach Linie werden in der Statistik die Kategorien Tarif und Anfragen nicht dargestellt, da meist kein konkreter Bezug vorliegt. Bezieht sich der Kunde auf eine Linie eines anderen Verkehrsunternehmens, wird das Anliegen weitergeleitet und statistisch in einer separaten Spalte erfasst. Der Wert der absoluten Anzahl der Kundeneingaben pro Linie ist stets in Bezug zur Fahrgastkapazität und -aufkommen der einzelnen Linie zu interpretieren. Eine Stadtbahnlinie im 10-Minuten-Takt transportiert im Verlauf des Tages ungleich mehr Fahrgäste als eine Buslinie im 20- oder 30-Minuten-Takt und bietet demnach quantitativ mehr Potenzial für Kundeneingaben.

## Kundeneingaben nach Eingangsmedien

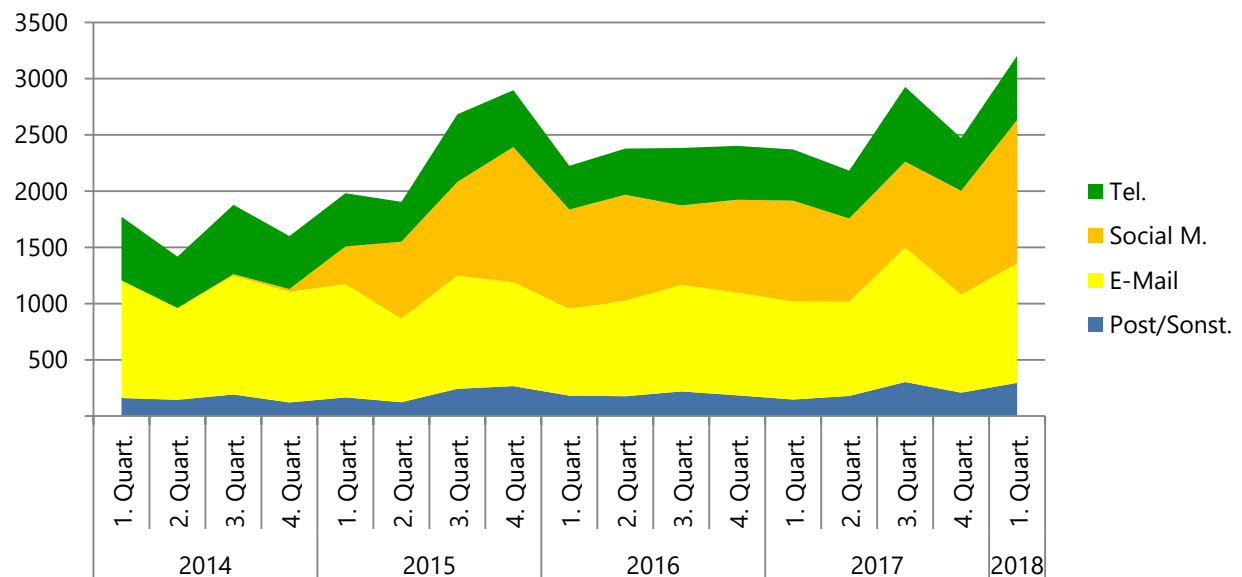
Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	25	0,8%	296	9,2%	Post/Sonstige
Fax	0	0,0%			
Meinungsbogen ServiceCenter	36	1,1%			
Mobilitätsgarantie	226	7,1%			
Leserbrief	2	0,1%			
persönliche Vorsprache	3	0,1%			
Mitarbeitermeldung	4	0,1%			
E-Mail	1062	33,1%	1062	33,1%	E-Mail
Social Media	1275	39,8%	1275	39,8%	Social Media
Telefon	546	17,0%	571	17,8%	Telefon
Omniphone Callcenter	25	0,8%			
<b>Summe</b>	<b>3204</b>	<b>100,0%</b>	<b>3204</b>	<b>100,0%</b>	

## Verhältnis der Eingangsmedien



## Entwicklung der Kundeneingaben nach Eingangsmedien (Zusammenfassung)

Anzahl der Kundeneingaben



## Bearbeitungszeiträume

	Am gleichen Tag erledigt	Innerhalb von zwei Tagen erledigt	Innerhalb von einer Woche erledigt	Innerhalb von zwei Wochen erledigt	Innerhalb von einem Monat erledigt	Innerhalb von zwei Monaten erledigt	Länger als zwei Monate
Anteil in %	81,8	6,2	7,1	1,6	3,1	0,2	0,0
Anzahl der Kundeneingaben	2611	197	226	52	98	5	1

Gesamtzahl der bearbeiteten Eingaben:

**3190**

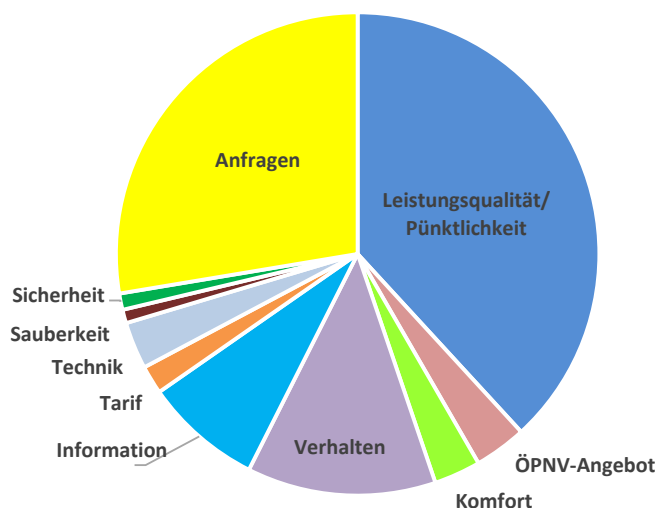
Bei Erstellung dieser Statistik waren

**14**

Fahrgasteingaben noch nicht beantwortet.

Jeder Fahrgast erhält eine Antwort; es sei denn, er wünscht keine oder ist nicht erreichbar. Der Zeitraum der Bearbeitung wird gemessen ab dem Eingang bei den Mitarbeitern im Verbesserungsmanagement bis zum Ausgang einer Antwort. Die Geschwindigkeit, mit der in unserem Unternehmen auf eine Kundeneingabe reagiert wird, beeinflusst signifikant die Zufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen SWB Bus und Bahn. Daher ist unser Ziel, möglichst umgehend zu antworten. Wenn für die Beantwortung einer Eingabe eine längere Bearbeitungszeit nötig ist, erhalten unsere Kunden in der Regel einen Zwischenbericht innerhalb von 5 Arbeitstagen.

## Kundeneingaben in den verschiedenen Kategorien



Anzahl	Anteil	Kategorie
1223	38%	Leistungsqualität/Pünktlichkeit
112	3%	ÖPNV-Angebot
100	3%	Komfort
405	13%	Verhalten
253	8%	Information
61	2%	Tarif
101	3%	Technik
29	1%	Sauberkeit
35	1%	Sicherheit
885	28%	Anfragen
<b>3204</b>	<b>100%</b>	<b>Summe</b>

Bei der Zuordnung der Kundeneingaben in die 10 Kategorien wird die Sicht der Kunden zugrunde gelegt. Ob eine Kritik zutrifft oder möglicherweise nicht, wird in jedem Fall geprüft, aber hier nicht bewertet, z.B. ob es sich tatsächlich um eine zu frühe Abfahrt handelte oder die Uhr des Fahrgastes vom Betriebssystem der SWBV abweicht oder ob es sich ggf. um eine vorhergehende verspätete Fahrt handelt, die den Eindruck einer Verfrühung verursachte.

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Die grün hinterlegten Einzelkriterien werden bei der Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien dargestellt.

<b>Summe aller Kategorien 3204 100%</b>				
		<b>Anzahl</b>	<b>Anteil</b>	
<b>Leistungsqualität / Pünktlichkeit</b>	Lob, Anerkennung	19	0,6%	
	Verfrühung	88	2,7%	
	Verspätung	236	7,4%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	852	26,6%	
	Anschlüsse	28	0,9%	
<b>Summe Kategorie</b>		<b>1223</b>	<b>38%</b>	
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung	1	0,0%	
	Allgemeine Kritik	29	0,9%	
	Betriebszeiten	3	0,1%	
	Takt	11	0,3%	
	Fahrzeugauslastung	47	1,5%	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/ Vertaktung	16	0,5%
		Linienerschließung/ Erschließung	1	0,0%
		Verkehrsmittel fehlen	2	0,1%
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	0	0,0%
		Haltestellenlage	1	0,0%
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	0	0,0%
		Öffnungszeiten ServiceCenter	1	0,0%
		Personalmangel ServiceCenter	0	0,0%
	<b>Summe Kategorie</b>		<b>112</b>	<b>3%</b>
	<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	17	0,5%
Fahrzeug		Benutzerfreundlichkeit	1	0,0%
		Zustand	13	0,4%
		Heizung/Klima	34	1,1%
		Geräuschkulisse	6	0,2%
		Beleuchtung	0	0,0%
		Informationseinrichtungen	0	0,0%
Haltestelle		Sitzplätze	1	0,0%
		Wetterschutz	2	0,1%
		Zustand	2	0,1%
		Beleuchtung	6	0,2%
		Haltestellenausrüstung	4	0,1%
Belange von Menschen mit Behinderungen		Informationseinrichtungen	6	0,2%
		SB-Sitzplätze	0	0,0%
		behindertengerechter Zugang	8	0,2%
	Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	0	0,0%	
<b>Summe Kategorie</b>		<b>100</b>	<b>3%</b>	

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Verhalten Verhalten Fahrer	Lob		11	0,3%
	Fahrverhalten	Fahrweise	44	1,4%
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	41	1,3%
	Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	79	2,5%
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	2	0,1%
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	23	0,7%
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	7	0,2%
	Ausstieg nicht ermöglicht		20	0,6%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	42	1,3%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	9	0,3%
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	5	0,2%
		Informationsservice	5	0,2%
	Auftreten/Erscheinungsbild		5	0,2%
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	58	1,8%
		zu früh abgefahren	0	0,0%
		Planversehen/ Kursausfall	7	0,2%
		Handytelefonate	6	0,2%
Rauchen		15	0,5%	
Behandlung von Fundsachen		0	0,0%	
Wechselgeld		0	0,0%	
Ticketkontrolle/Verkauf		9	0,3%	
Verhalten Fahrausweisprüfer/ Kundenbetreuer/ Servicepersonal	Lob		1	0,0%
	Fachliche Kompetenz		1	0,0%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	1	0,0%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0	0,0%
		Informationsservice	0	0,0%
	Auftreten/Erscheinungsbild		5	0,2%
Ticketeinzug		0	0,0%	
Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle/ interne Verwaltung	Lob		2	0,1%
	Fachliche Kompetenz		2	0,1%
	Umgang mit Kunden		5	0,2%
	Wechselgeld Differenz		0	0,0%
	Erreichbarkeit		0	0,0%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>405</b>	<b>13%</b>

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sauberkeit	Fahrzeug	Graffiti	2   0,1%
		Verschmutzung innen	3   0,1%
		Verschmutzung außen	0   0,0%
	Haltestelle	Graffiti	5   0,2%
		Verschmutzung	12   0,4%
		Papierkörbe fehlen	7   0,2%
	Anlagen und Gleiskörper		0   0,0%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>29   1%</b>

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien		
		Anzahl	Anteil	
Sicherheit	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	3   0,1%	
		Sicherheitseinrichtungen	4   0,1%	
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	1   0,0%	
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	5   0,2%	
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	3   0,1%	
		Unfallgefahr	6   0,2%	
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	1   0,0%	
		Bedrohung	1   0,0%	
		Vandalismus	0   0,0%	
		Selbstgefährdung	0   0,0%	
		Rücksichtslosigkeit	0   0,0%	
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	10   0,3%	
		Bedrohung	1   0,0%	
		Vandalismus	0   0,0%	
	<b>Summe Kategorie</b>			<b>35   1%</b>

Kategorie	Einzelkriterien	
	Anzahl	Anteil
Anfragen	Fahrplan/Tarif/Abo	246   7,7%
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	13   0,4%
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	11   0,3%
	Sonderleistungen, z.B. Handyticket	6   0,2%
	Fundsachen	56   1,7%
	Sonstiges	539   16,8%
	Fake-Mail	1   0,0%
	Anregung	13   0,4%
<b>Summe Kategorie</b>		<b>885   28%</b>

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

<b>Information</b>	Printmedien	Fahrplanbücher	2	0,1%
		Kundenzeitschriften	0	0,0%
		Flyer	1	0,0%
		Plakate	0	0,0%
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	18	0,6%
		Tarifaushänge	1	0,0%
		Beschilderung	12	0,4%
		Lagepläne/Netzpläne	7	0,2%
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	37	1,2%
		Aktualität	8	0,2%
		Verfügbarkeit	11	0,3%
	Fahrzeug	Beschilderung	6	0,2%
		Haltestellenanzeige	3	0,1%
		Haltestellenansage	4	0,1%
		Hinweise und Piktogramme	1	0,0%
		Fahrzeugwerbung	1	0,0%
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	10	0,3%
		Aktualität	3	0,1%
		Verfügbarkeit	6	0,2%
		Benutzerfreundlichkeit	2	0,1%
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%
		Aktualität	0	0,0%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Kosten	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	20	0,6%
		Aktualität	4	0,1%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Benutzerfreundlichkeit	1	0,0%
Barrierefreiheit		0	0,0%	
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	85	2,7%	
	Lob	3	0,1%	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	4	0,1%	
	Lob	0	0,0%	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%	
	Lob	1	0,0%	
		<b>Summe Kategorie</b>	<b>253</b>	<b>8%</b>




## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Tarif	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	6	0,2%
		Tariferhöhung	1	0,0%
Beförderungsbedingungen	Gestaltung von Sonderangeboten		9	0,3%
		Verständlichkeit	0	0,0%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
Tarifbestimmungen	Erstattung		4	0,1%
		Verständlichkeit	1	0,0%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Umtauschregelungen	3	0,1%
Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie		17	0,5%
		Anschlussgarantie	0	0,0%
Tickets/Ticketing	Chipkarte		1	0,0%
		Papiertickets	0	0,0%
		Ticket Online	1	0,0%
		HandyTicket	2	0,1%
		Prämien	0	0,0%
		Ticketangebot	12	0,4%
		KombiTickets	0	0,0%
Einspruch EBE		3	0,1%	
<b>Summe Kategorie</b>			<b>61</b>	<b>2%</b>

Technik	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	6	0,2%
		Verfügbarkeit	2	0,1%
Entwerter	Automatenreklamationen		35	1,1%
		keine Zahlung möglich	9	0,3%
		Sonstiges	6	0,2%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0	0,0%
Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger		3	0,1%
		Lautsprecher	2	0,1%
		Uhren	2	0,1%
Fahrzeuge	Umwelttechnik		6	0,2%
		Bedienelemente	10	0,3%
Haltestellen	Fahrstühle		1	0,0%
		Rolltreppen	9	0,3%
		Beleuchtung	2	0,1%
Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung		1	0,0%
		Sprechstellen	0	0,0%
		Notrufsäulen	1	0,0%
Fahrweg	Vorrangschaltung		0	0,0%
		Schranken	0	0,0%
		Schienen	6	0,2%
		Überwege	0	0,0%
		Baumaßnahmen	0	0,0%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>101</b>	<b>3%</b>


**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

von 01.01.2018 bis 31.03.2018

													
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611
<b>Bus</b>													
<b>Leistungs-qualität/ Pünktlichkeit</b>	Lob			1	1			1				1	
	Verfrühung	2	2	3	6	1	3	4			5	10	2
	Verspätung	6	8	7	9	1	2	4	3	2	4	5	6
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	8	47	36	40	28	12	8	4	27	25	25	13
	Anschlüsse					1			1			1	
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung											1	
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten										1		
	Takt		1										
	Fahrzeugauslastung				1		5						
	Netz	2			1							1	
	Vertrieb												
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	2								1			
	Fahrzeug	1	1		1					1			
	Haltestelle	2		1									
	Belange von Menschen mit Beh.												
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob											1	
	Fahrverhalten	2	5	1	6	3		2	2	4	4	5	4
	Fahrtritt nicht ermöglicht	3	9	4	3	3	9	3	5	1	3	3	3
	Ausstieg nicht ermöglicht		3	2	1	1			1	1	2	1	1
	Umgang mit Kunden	3	3	2	1	2		1	2	7	6	2	2
	Auftreten/Erscheinungsbild			1									
	Fehlverhalten	2	2	1	3	4	2	2	1	4	4	2	1
	Wechselgeld												
Ticketkontrolle/Verkauf								1	1				
<b>Information</b>	Printmedien												
	Haltestellen	1	1	1		1	1					2	
	Dynamische Anzeigetafeln	1									1	2	
	Fahrzeug	1									1		
<b>Technik</b>	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen			1									
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle											1	
	Anlagen und Gleiskörper												
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle			1	1					1			
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1								
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			1									
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>36</b>	<b>82</b>	<b>63</b>	<b>75</b>	<b>45</b>	<b>34</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>50</b>	<b>56</b>	<b>63</b>	<b>32</b>


**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

von 01.01.2018 bis 31.03.2018

													
		612	613	614	615	630	631	632	633	635	636	637	638
<b>Bus</b>													
<b>Leistungs-qualität/ Pünktlichkeit</b>	Lob					1	1						
	Verfrühung	1				2					1		1
	Verspätung	1	1	2		8	12				6		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	11	3	13	13	31	42	1	5		2		3
	Anschlüsse		1	1		1							
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung	2											1
	Netz	2				1					1		
	Vertrieb												
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service						1						
	Fahrzeug	1					1						
	Haltestelle						1						
	Belange von Menschen mit Beh.												
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob		1		2		1	1					
	Fahrverhalten	3				3		1	1			1	
	Fahrtritt nicht ermöglicht	3			1		2		4		1		1
	Ausstieg nicht ermöglicht				1		1	1	1				
	Umgang mit Kunden						2		2				
	Auftreten/Erscheinungsbild					1							
	Fehlverhalten			2	2	3	1	1		1	2		
	Wechselgeld												
<b>Information</b>	Printmedien												
	Haltestellen					1	1				2		
	Dynamische Anzeigetafeln				1						1		
	Fahrzeug												
<b>Technik</b>	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen						1						
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle					1	1	1					
	Anlagen und Gleiskörper												
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle			1									
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>24</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>53</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**


von 01.01.2018 bis 31.03.2018

								ohne Linienbezeichnung	Linien anderer Verkehrsunternehmen
		640	SB55	SB60	SB69	T650	T651		
<b>Leistungsqualität/ Pünktlichkeit</b>	Lob							11	
	Verfrühung	6	4	2				19	
	Verspätung	7	1	7				61	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	3	15	12	4	1		155	8
	Anschlüsse			1				13	
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung								
	Allgemeine Kritik							28	
	Betriebszeiten							2	
	Takt			2				4	
	Fahrzeugauslastung	1	3					11	
	Netz			1				5	
	Vertrieb							1	
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service							13	
	Fahrzeug	1		1				34	
	Haltestelle							11	
	Belange von Menschen mit Beh.							6	
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob							2	
	Fahrverhalten		2	3				27	1
	Fahrertritt nicht ermöglicht	3	2	1				21	3
	Ausstieg nicht ermöglicht							2	2
	Umgang mit Kunden	1		2	1			14	2
	Auftreten/Erscheinungsbild							3	
	Fehlverhalten	1	1	3	1			26	1
	Wechselgeld							5	
<b>Information</b>	Printmedien		1					2	
	Haltestellen			1				17	
	Dynamische Anzeigetafeln							26	1
	Fahrzeug							9	
<b>Technik</b>	Ticketautomaten			1				35	
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme							6	
	Fahrzeuge							14	
	Haltestellen							10	
	Sicherheitseinrichtungen							2	
	Fahrweg								
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug							3	
	Haltestelle							15	
	Anlagen und Gleiskörper								
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug							4	
	Haltestelle							7	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug							1	
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			1				4	
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>23</b>	<b>29</b>	<b>38</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>629</b>	<b>19</b>

\*andere VU: Kundeneingaben, die irrtümlicherweise bei der SWBV statt bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen eingegangen sind



**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

 von **01.01.2018** bis **31.03.2018**

													
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E
<b>Bus</b>													
<b>Leistungs-qualität/ Pünktlichkeit</b>	Lob												
	Verfrühung								1				
	Verspätung	1				1							
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			5	3				1				
	Anschlüsse												
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung												1
	Netz	1											
	Vertrieb												
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Belange von Menschen mit Beh.												
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob												
	Fahrverhalten												
	Fahrertritt nicht ermöglicht			1					1				
	Ausstieg nicht ermöglicht												
	Umgang mit Kunden							1	1				
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten												
	Wechselgeld												
<b>Information</b>	Printmedien												
	Haltestellen												
	Dynamische Anzeigetafeln												
	Fahrzeug											1	
<b>Technik</b>	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Anlagen und Gleiskörper												
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>2</b>		<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>

**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

von 01.01.2018 bis 31.03.2018

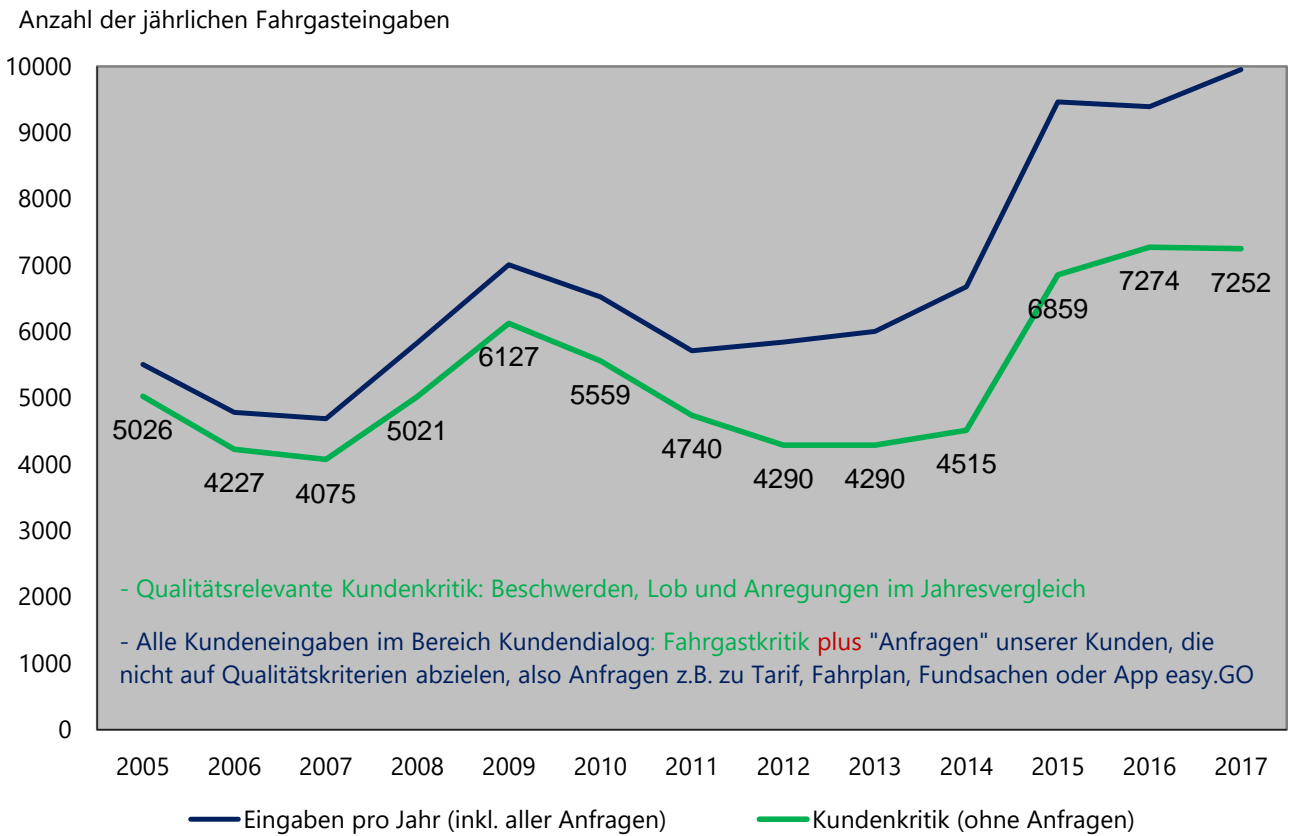
											
		61	62	65	16	18	63	66	67	68	
<b>Bahn</b>											
<b>Leistungs- quote</b>	Lob						2				
	Verfrühung	1	1		2	1		5		3	
	<b>Pünktlichkeit</b>	Verspätung	11	5	1	14	6	8	25		1
		Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	42	47	8	17	16	20	77	3	18
		Anschlüsse						1	7		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik							1			
	Betriebszeiten										
	Takt			1			2	1			
	Fahrzeugauslastung	5	1				13	3			
	Netz	1	1					3			
	Vertrieb										
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service	1				1					
	Fahrzeug					1		7	4		
	Haltestelle	1					3	2			
	Belange von Menschen mit Behinderungen	1						1			
<b>Verhalten Fahrer</b>	Lob		1					2			
	Fahrverhalten		1		1			2			
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2	1				2	13			
	Ausstieg nicht ermöglicht										
	Umgang mit Kunden		2					2			
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten		3	1	1	2	2	3		1	
	Wechselgeld										
Ticketkontrolle/Verkauf											
<b>Information</b>	Printmedien										
	Haltestellen		1			1	1	6			
	Dynamische Anzeigetafeln	1	2	1	1	1	3	9		1	
	Fahrzeug		1			1					
<b>Technik</b>	Ticketautomaten	1	4		3	1	3	10			
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme					1					
	Fahrzeuge							2			
	Haltestellen						2				
	Sicherheitseinrichtungen										
Fahrweg	2	1									
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug		1		1						
	Haltestelle					1	4	1			
	Anlagen und Gleiskörper										
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	1						3			
	Haltestelle	1					2				
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug										
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle		1				3	1			
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>71</b>	<b>74</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>69</b>	<b>188</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	

## **Bereich Bus und Bahn**

### **Kundendialog Zusammenfassende Statistiken**

**1. Quartal 2018  
längere Zeiträume**


## Entwicklung der jährlichen Kundeneingaben seit 2005





## Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit


Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

																	
Verspätungen	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	
Jan 17	3	4	2	4			4		2		4	2	3				
Feb 17	1	1		2	2	1		2			3	2					
Mrz 17	2	1	1	1	2	4	2				1	3	1		1	1	
Apr 17	1	3	2	1				1	2			1	1			1	
Mai 17	2	2	1	5	1	2	1	4	4	1	2	8	4				
Jun 17		6		3	1	2	1	2	2		2	4	3				
Jul 17	1	4			3	2		1	1		2	2				2	
Aug 17		1	3	3			1	2		2	2	4			2	1	
Sep 17		7	3	1			1	1	1	3	3	6					
Okt 17	2	4	4	6	2	1	1		2		3	7		1	5		
Nov 17	4	7	1	5	5		2		4		10	15	1				
Dez 17	4	5	3	4	6	1	1		1	3	3	4			1		
Jan 18	2	4	3	6	1	1	2	2	1	2		3					
Feb 18	2	4	1	3		1	2		1		4	2		1	1		
Mrz 18	2		3					1		2	1	1	1		1		

Ausfälle	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615
Jan 17	1	5	1		4	1	1			4	5	1	4		1	
Feb 17		3	3	2	2	1	1					2	2			1
Mrz 17			1	3		1	1		1		1					
Apr 17	2				1	1		1	4	1			1			
Mai 17	2	8	1	7	4	1	5	2	1	3	1	5	2			1
Jun 17		9	3	5	7	1	2	1	2	6	5	3	1	2		
Jul 17	7	18	8	32	16	5	6	5	10	6	6	7	16		4	10
Aug 17	5	9	2	12	10	2	6	3	10	4	5	8	6		10	2
Sep 17	10	28	22	12	33	4	5	4	18	11	20	16	15	3	11	1
Okt 17	9	22	6	20	19	3	7	2	8	7	21	14	5		8	6
Nov 17	5	7	4	8	8	2		2	3	6	6	10	7	3	2	1
Dez 17	2	6	2	4	2	1			7	4	2	5	2		1	
Jan 18	3	10	9	12	8	5	1	2	3	3	5	4	6	2	5	6
Feb 18	2	22	14	8	7	4	2	1	6	11	9	2			3	4
Mrz 18	3	15	13	20	13	3	5	1	18	11	11	7	5	1	5	3

## Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit


Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

																
Verspätungen		630	631	632	633	635	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680
Jan 17		3	3			2	1			2			2			
Feb 17		1	3			1				4			1			
Mrz 17		1	5						1	3	1		3			
Apr 17		6								2			1			
Mai 17		6	1							1	1		5			
Jun 17		3	2										2	1		
Jul 17		5					1			1	1					
Aug 17		1	6						1	1						
Sep 17		4	5		1	1										
Okt 17		3	3			1				5						
Nov 17		4	6			1	1			2		1	1			
Dez 17		2	6				1		1							
Jan 18		6	5				4			2	1		3			
Feb 18		2	2				1						3			
Mrz 18			5				1			5			1			

Ausfälle		630	631	632	633	635	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680
Jan 17		1	7		1			1					1			
Feb 17		4	2				2			1	1					
Mrz 17		5	2				1						1			
Apr 17		1	6	1	1					1						
Mai 17		5	5	1	1	1				1	5		1			
Jun 17		11	4		2			2	2		2	1	2			
Jul 17		30	28		7			2	1		2	3	3			
Aug 17		19	4		1		1	1		4	2		1			
Sep 17		42	23	1	32	1	2	1		5	3	7	2			1
Okt 17		9	25		3		3	1		3	2		1			
Nov 17		9	9		1		3		1	3	3		1			
Dez 17		3	12		1		1	1		3						
Jan 18		11	13	1	1				2		5		1			
Feb 18		11	16		2		1				1	1	3			
Mrz 18		9	13		2		1		1	3	9	3	8	1		

## Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit

Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten



															
Verspätungen	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	andere VU*	ohne Linienbezeichnung	Summe Eingaben Bus
Jan 17			1	1								2	3	18	66
Feb 17													1	17	42
Mrz 17														16	50
Apr 17														10	32
Mai 17							1						1	17	70
Jun 17	1													13	48
Jul 17							1					1		18	46
Aug 17														5	35
Sep 17												3	1	22	63
Okt 17														18	68
Nov 17														21	91
Dez 17														9	55
Jan 18	1				1									23	73
Feb 18														19	49
Mrz 18														19	43

Ausfälle	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	andere VU*	ohne Linienbezeichnung	Summe Eingaben Bus
Jan 17									1		1	4	2	10	57
Feb 17	1												1	2	31
Mrz 17				1		1								8	27
Apr 17														4	25
Mai 17										1		1	1	10	76
Jun 17			2		1		3	1					2	13	95
Jul 17	6							1				1		30	270
Aug 17										1		6	5	17	156
Sep 17			1			1						4	2	24	365
Okt 17								2						30	236
Nov 17														17	121
Dez 17												1		4	64
Jan 18			3	3									3	18	145
Feb 18													3	83	216
Mrz 18			2					1					1	54	242

\* andere Verkehrsunternehmen: hier werden die Kundeneingaben dargestellt, die irrtümlicherweise bei der SWBV statt bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen eingegangen sind

## Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit

Einzelkriterien: Verspätungen und Ausfall von Fahrten

										
Verspätungen	61	62	65	16	18	63	66	67	68	Summe Eingaben Bahn
Jan 17	2	4		14	10	3	12		1	46
Feb 17	1			9	4	2	4	1		21
Mrz 17	2	2	1	10	5	3	3			26
Apr 17	1			4	1	1	2			9
Mai 17	1	4		6	3	3	6	1	1	25
Jun 17	4	1		2	3	1	5			16
Jul 17							8			8
Aug 17				4			6			10
Sep 17		1		4	4		10			19
Okt 17	1	1		5	4		4			15
Nov 17	2	1		7	6	6	3		1	26
Dez 17		1	1	6	2		3		1	14
Jan 18	3	2		7	2	2	12		1	29
Feb 18	7	3		4	1	4	4			23
Mrz 18	1		1	3	3	2	9			19

Ausfälle	61	62	65	16	18	63	66	67	68	Summe Eingaben Bahn
Jan 17	10	4	2	7	8	3	8			42
Feb 17				3	1	3	3		2	12
Mrz 17	3	5		9	6	1	6	2	1	33
Apr 17	2			2	2		5			11
Mai 17	2	5	1	6	1	3	15	1	3	37
Jun 17	2	2		9	1	1	18			33
Jul 17	2	3		10	9	1	18	1	2	46
Aug 17	2	4		10	8	11	13			48
Sep 17	2	2		8		8	26		6	52
Okt 17	8	5	1	10	2	5	22		2	55
Nov 17	3	9		4	4	9	23		2	54
Dez 17	3	2		4		3	9			21
Jan 18	11	15	4	8	6	2	16	1	4	67
Feb 18	20	16	3	5	2	7	24	1	6	84
Mrz 18	11	16	1	4	8	11	37	1	8	97