



Kundendialog – Quartalsstatistik 3. Quartal 2018

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Kundendialog Quartalsstatistik 3. Quartal 2018	
Übersicht	3
Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien	4
Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal	4
Bearbeitungszeiträume	5
Kundeneingaben nach Kategorie	5
Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien	6
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus	11
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn	15
Kundendialog Quartalsstatistik 1.-3. Quartal 2018 / Zusammenfassende Statistiken	
Übersicht	17
Kundeneingaben differenziert nach Eingangsmedien	18
Entwicklung der Kundeneingaben/Quartal	18
Bearbeitungszeiträume	19
Kundeneingaben nach Kategorie	19
Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien	20
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bus	25
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien - Bereich Bahn	29
Entwicklung der Kundeneingaben/Jahr von 2015 bis heute	30
Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien – Bereich Bus	31
Entwicklung der Kundeneingaben zur Leistungsquote/Pünktlichkeit nach Linien – Bereich Bahn	34

Statistik Kundendialog im Verbesserungsmanagement

Auswertungszeitraum: 01.07.2018 bis 30.09.2018

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 **2677** Fahrgasteingaben.

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

innerhalb des Auswertungszeitraums haben sich **0,012%** 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.

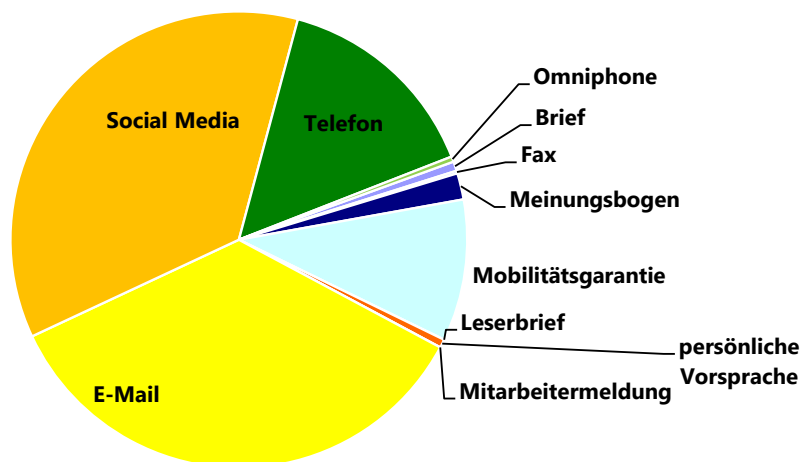
Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen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

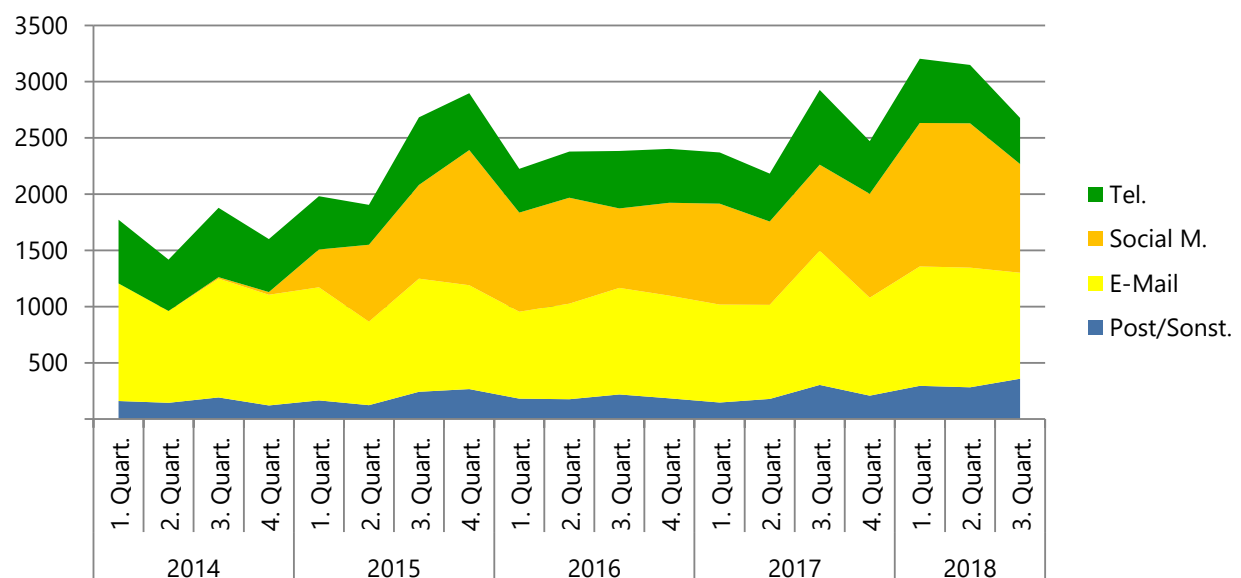
Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	18	0,7%	358	13,4%	Post/Sonstige
Fax	5	0,2%			
Meinungsbogen ServiceCenter	50	1,9%			
Mobilitätsgarantie	269	10,0%			
Leserbrief	0	0,0%			
persönliche Vorsprache	16	0,6%			
Mitarbeitermeldung	0	0,0%			
E-Mail	943	35,2%	943	35,2%	E-Mail
Social Media	967	36,1%	967	36,1%	Social Media
Telefon	399	14,9%	409	15,3%	Telefon
Omniphone Callcenter	10	0,4%			
Summe	2677	100,0%	2677	100,0%	

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 %	85,8	5,4	4,8	1,6	2,0	0,3	0,0
Anzahl der Kundeneingaben	2293	143	129	44	54	9	0

Gesamtzahl der bearbeiteten Eingaben:

2672

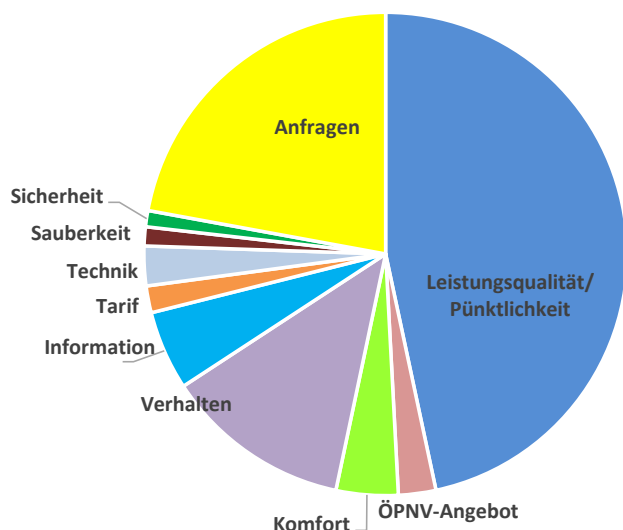
Bei Erstellung dieser Statistik waren

5

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
1249	47%	Leistungsqualität/Pünktlichkeit
67	3%	ÖPNV-Angebot
111	4%	Komfort
334	12%	Verhalten
142	5%	Information
48	2%	Tarif
71	3%	Technik
34	1%	Sauberkeit
29	1%	Sicherheit
592	22%	Anfragen
2677	100%	Summe

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.

Summe aller Kategorien 2677 100%				
		Anzahl	Anteil	
Leistungsqualität / Pünktlichkeit	Lob, Anerkennung	19	0,7%	
	Verfrühung	55	2,1%	
	Verspätung	181	6,8%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	974	36,4%	
	Anschlüsse	20	0,7%	
	Summe Kategorie		1249	47%
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung	0	0,0%	
	Allgemeine Kritik	8	0,3%	
	Betriebszeiten	3	0,1%	
	Takt	13	0,5%	
	Fahrzeugauslastung	23	0,9%	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/ Vertaktung	5	0,2%
		Linienerschließung/ Erschließung	1	0,0%
		Verkehrsmittel fehlen	4	0,1%
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	8	0,3%
		Haltestellenlage	2	0,1%
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	0	0,0%
		Öffnungszeiten ServiceCenter	0	0,0%
		Personalmangel ServiceCenter	0	0,0%
	Summe Kategorie		67	3%
	Komfort	Allgemeiner Service	32	1,2%
Fahrzeug		Benutzerfreundlichkeit	1	0,0%
		Zustand	5	0,2%
		Heizung/Klima	47	1,8%
		Geräuschkulisse	4	0,1%
		Beleuchtung	0	0,0%
		Informationseinrichtungen	0	0,0%
Haltestelle		Sitzplätze	3	0,1%
		Wetterschutz	1	0,0%
		Zustand	1	0,0%
		Beleuchtung	3	0,1%
		Haltestellenausrüstung	1	0,0%
Belange von Menschen mit Behinderungen		Informationseinrichtungen	1	0,0%
		SB-Sitzplätze	0	0,0%
		behindertengerechter Zugang	12	0,4%
	Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	0	0,0%	
Summe Kategorie		111	4%	

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Verhalten Verhalten Fahrer	Lob		17	0,6%
	Fahrverhalten	Fahrweise	53	2,0%
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	31	1,2%
	Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	75	2,8%
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	0	0,0%
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	11	0,4%
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	7	0,3%
	Ausstieg nicht ermöglicht		8	0,3%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	25	0,9%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	2	0,1%
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	4	0,1%
		Informationsservice	5	0,2%
	Auftreten/Erscheinungsbild		4	0,1%
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	48	1,8%
		zu früh abgefahren	0	0,0%
		Planversehen/ Kursausfall	7	0,3%
		Handytelefonate	5	0,2%
Rauchen		9	0,3%	
Behandlung von Fundsachen		0	0,0%	
Wechselgeld		3	0,1%	
Ticketkontrolle/Verkauf		10	0,4%	
Verhalten Fahrausweisprüfer/ Kundenbetreuer/ Servicepersonal	Lob		0	0,0%
	Fachliche Kompetenz		0	0,0%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	1	0,0%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	1	0,0%
		Informationsservice	1	0,0%
	Auftreten/Erscheinungsbild		1	0,0%
Ticketeinzug		0	0,0%	
Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle/ interne Verwaltung	Lob		3	0,1%
	Fachliche Kompetenz		2	0,1%
	Umgang mit Kunden		1	0,0%
	Wechselgeld Differenz		0	0,0%
	Erreichbarkeit		0	0,0%
Summe Kategorie			334	12%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sauberkeit	Fahrzeug	Graffiti	1 0,0%
		Verschmutzung innen	9 0,3%
		Verschmutzung außen	0 0,0%
	Haltestelle	Graffiti	3 0,1%
		Verschmutzung	12 0,4%
		Papierkörbe fehlen	7 0,3%
	Anlagen und Gleiskörper		2 0,1%
Summe Kategorie			34 1%

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sicherheit	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	1 0,0%
		Sicherheitseinrichtungen	1 0,0%
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	4 0,1%
		Sicherheitseinrichtungen	2 0,1%
	Haltestelle	Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	1 0,0%
		Unfallgefahr	6 0,2%
		Belästigung	2 0,1%
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Bedrohung	0 0,0%
		Vandalismus	0 0,0%
		Selbstgefährdung	0 0,0%
		Rücksichtslosigkeit	3 0,1%
		Belästigung	9 0,3%
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Bedrohung	0 0,0%
		Vandalismus	0 0,0%
			0 0,0%
Summe Kategorie			29 1%

Kategorie	Einzelkriterien	
	Anzahl	Anteil
Anfragen	Fahrplan/Tarif/Abo	252 9,4%
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	2 0,1%
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	1 0,0%
	Sonderleistungen, z.B. Handyticket	0 0,0%
	Fundsachen	68 2,5%
	Sonstiges	253 9,5%
	Fake-Mail	13 0,5%
	Anregung	3 0,1%
Summe Kategorie		592 22%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Information	Printmedien	Fahrplanbücher	1	0,0%
		Kundenzeitschriften	0	0,0%
		Flyer	5	0,2%
		Plakate	0	0,0%
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	10	0,4%
		Tarifaushänge	1	0,0%
		Beschilderung	12	0,4%
		Lagepläne/Netzpläne	10	0,4%
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	24	0,9%
		Aktualität	13	0,5%
		Verfügbarkeit	2	0,1%
	Fahrzeug	Beschilderung	3	0,1%
		Haltestellenanzeige	2	0,1%
		Haltestellenansage	8	0,3%
		Hinweise und Piktogramme	1	0,0%
		Fahrzeugwerbung	0	0,0%
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	5	0,2%
		Aktualität	6	0,2%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Benutzerfreundlichkeit	0	0,0%
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%
		Aktualität	0	0,0%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Kosten	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
		Sprechender Fahrplan	0	0,0%
	Internet	Richtigkeit/Vollständigkeit	7	0,3%
		Aktualität	2	0,1%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
		Benutzerfreundlichkeit	1	0,0%
		Barrierefreiheit	0	0,0%
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	24	0,9%	
	Lob	1	0,0%	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	2	0,1%	
	Lob	0	0,0%	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%	
	Lob	0	0,0%	
		Summe Kategorie	142	5%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Tarif	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	5	0,2%
			Tariferhöhung	0
		Gestaltung von Sonderangeboten	4	0,1%
	Beförderungsbedingungen	Verständlichkeit	0	0,0%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
	Tarifbestimmungen	Erstattung	2	0,1%
		Verständlichkeit	3	0,1%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Umtauschregelungen	0	0,0%
	Garantieleistungen	Mobilitätsgarantie	31	1,2%
		Anschlussgarantie	0	0,0%
	Tickets/Ticketing	Chipkarte	0	0,0%
		Papiertickets	0	0,0%
		Ticket Online	2	0,1%
		HandyTicket	0	0,0%
		Prämien	0	0,0%
		Ticketangebot	1	0,0%
		KombiTickets	0	0,0%
	Einspruch EBE	0	0,0%	
		Summe Kategorie	48	2%

Technik	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	5	0,2%
			Verfügbarkeit	1
		Automatenreklamationen	27	1,0%
		keine Zahlung möglich	5	0,2%
		Sonstiges	1	0,0%
	Entwerter	Verfügbarkeit	0	0,0%
		Aufdruck falsch oder unlesbar	0	0,0%
	Fahrgastinformations-systeme	Zugzielanzeiger	2	0,1%
		Lautsprecher	2	0,1%
		Uhren	4	0,1%
	Fahrzeuge	Umwelttechnik	0	0,0%
		Bedienelemente	3	0,1%
	Haltestellen	Fahrstühle	8	0,3%
		Rolltreppen	5	0,2%
		Beleuchtung	3	0,1%
	Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	1	0,0%
		Sprechstellen	0	0,0%
		Notrufsäulen	0	0,0%
	Fahrweg	Vorrangschaltung	0	0,0%
		Schranken	0	0,0%
		Schienen	4	0,1%
		Überwege	0	0,0%
		Baumaßnahmen	0	0,0%
		Summe Kategorie	71	3%


Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.07.2018 bis 30.09.2018

Bahn		Tram			U stadtbahn					
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
Leistungs- quote	Lob					1				
	Verfrühung	4	2		3	2	5	7		
	Pünktlichkeit	5	4		6	4	7	14		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	28	30	3	48	24	89	145	4	36
	Anschlüsse	2	1		1	1	1	4		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik					1				
	Betriebszeiten									
	Takt							1		
	Fahrzeugauslastung	1					3	3		
	Netz	1				1		2		
	Vertrieb									
Komfort	Allgemeiner Service				1		5	2		
	Fahrzeug		2		1			5		
	Haltestelle							1		
	Belange von Menschen mit Behinderungen							2		
Verhalten Fahrer	Lob				1			1		
	Fahrverhalten	1				1		3		
	Fahrertritt nicht ermöglicht	3	1		1		1	1		
	Ausstieg nicht ermöglicht									
	Umgang mit Kunden				1					
	Auftreten/Erscheinungsbild									
	Fehlverhalten	1					1	2		
	Wechselgeld									
Information	Printmedien	1						1		
	Haltestellen	1	3			1				
	Dynamische Anzeigetafeln		2		2	1		1		
	Fahrzeug		1		1	1		1		
Technik	Ticketautomaten		3		2			4		
	Entwerfer									
	Fahrgastinformationssysteme									
	Fahrzeuge									
	Haltestellen						3			
	Sicherheitseinrichtungen							1		
	Fahrweg							3		
Sauberkeit	Fahrzeug							3		
	Haltestelle		1		1			1		
	Anlagen und Gleiskörper							1		
Sicherheit	Fahrzeug	1			1			1		
	Haltestelle	1								
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug					1				
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle						1			
Summe dargestellter Einzelkriterien		50	50	3	70	39	116	210	4	36


Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.07.2018 bis 30.09.2018

													
		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611
Bus													
Leistungsqualität/ Pünktlichkeit	Lob		1		1		1						
	Verführung		1	1	2	1	1	1	1	3		4	
	Verspätung	8	13	6	11	3	1	3	1	5	3	7	18
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	23	24	18	49	32	15	11	11	19	13	18	21
	Anschlüsse	1				1							
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik				1								
	Betriebszeiten												
	Takt	1	1	2	2								
	Fahrzeugauslastung	1			3					1			
	Netz							1	2				1
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service					1				2	2		1
	Fahrzeug			3	1	2		1		2		1	1
	Haltestelle												
	Belange von Menschen mit Beh.											1	1
Verhalten Fahrer	Lob				1								
	Fahrverhalten	1	1	4	6	1	2	1	3	3	2		3
	Fahrertritt nicht ermöglicht	5	6	1	2	8	2	2	2	2	1	4	3
	Ausstieg nicht ermöglicht											1	1
	Umgang mit Kunden		1	1	2	1			1	2	1	1	3
	Auftreten/Erscheinungsbild		1				1	1		1			
	Fehlverhalten	3	6	2	1	3		1		2	2	4	3
	Wechselgeld												
Ticketkontrolle/Verkauf				2					1				
Information	Printmedien												
	Haltestellen		1					1				7	
	Dynamische Anzeigetafeln									1			
	Fahrzeug									1			1
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle									1		2	
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		43	56	38	84	53	23	23	21	46	24	50	57


Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.07.2018 bis 30.09.2018

													
		612	613	614	615	630	631	632	633	635	636	637	638
Leistungsqualität/ Pünktlichkeit	Lob	1											
	Verführung	2				3	1		1		2		
	Verspätung	2				7	7		3	1	2		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	12	2	7	10	47	58	9	17	4	7	3	2
	Anschlüsse	1			1						2		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten							1					
	Takt	1				1			1		1		
	Fahrzeugauslastung						1						
	Netz	1		1	1	1							
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug												
	Haltestelle	2	1							1			
	Belange von Menschen mit Beh.	2											
Verhalten Fahrer	Lob	1				1							1
	Fahrverhalten	2	1			2	1		1	1			
	Fahrertritt nicht ermöglicht	2	2		1	3	4				2		
	Ausstieg nicht ermöglicht	2		1	1								
	Umgang mit Kunden		1				2			1			
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten	6			1	2			2	2			
	Wechselgeld								1				
Ticketkontrolle/Verkauf													
Information	Printmedien												
	Haltestellen												
	Dynamische Anzeigetafeln												
	Fahrzeug												
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
Fahrweg													
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle			1									
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		37	7	10	15	67	74	10	26	9	17	3	3

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.07.2018 bis 30.09.2018

								ohne Linienbezeichnung	Linien anderer Verkehrsunternehmen
		640	SB55	SB60	SB69	T650	T651		
Bus									
Leistungsqualität/ Pünktlichkeit	Lob			1				11	
	Verfrühung	1		2				5	
	Verspätung	3	1	1	1			34	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	9	11		4			102	5
	Anschlüsse							4	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung								
	Allgemeine Kritik							6	
	Betriebszeiten							1	1
	Takt							2	
	Fahrzeugauslastung							10	
	Netz							8	
	Vertrieb								
Komfort	Allgemeiner Service			1				17	
	Fahrzeug			1				37	
	Haltestelle							5	
	Belange von Menschen mit Beh.	1		1				4	
Verhalten Fahrer	Lob							11	
	Fahrverhalten	1	2	2	1			34	2
	Fahrertritt nicht ermöglicht	3	1				1	24	
	Ausstieg nicht ermöglicht							2	
	Umgang mit Kunden			2				15	
	Auftreten/Erscheinungsbild								
	Fehlverhalten			3				21	
	Wechselgeld	1						1	
Ticketkontrolle/Verkauf			6				1		
Information	Printmedien							4	
	Haltestellen							17	
	Dynamische Anzeigetafeln							27	
	Fahrzeug							8	
Technik	Ticketautomaten			1				29	
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme							8	
	Fahrzeuge							3	
	Haltestellen							12	
	Sicherheitseinrichtungen								
Fahrweg									
Sauberkeit	Fahrzeug							7	
	Haltestelle							15	
	Anlagen und Gleiskörper							1	
Sicherheit	Fahrzeug							3	
	Haltestelle							8	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug							4	
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			1				7	
Summe dargestellter Einzelkriterien		19	15	22	6		1	508	8

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

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

 von **01.07.2018** bis **30.09.2018**

Bus

N1 N2 N3 N4 N5 N6 N7 N8 N9 N10 BE E

Leistungs- qualität/ Pünktlichkeit	Lob				1					1				
	Verfrühung													
	Verspätung													
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			1		1	1		1					
	Anschlüsse													

ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung													
	Allgemeine Kritik													
	Betriebszeiten													
	Takt													
	Fahrzeugauslastung													
	Netz													
	Vertrieb													

Komfort	Allgemeiner Service													
	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Belange von Menschen mit Beh.													

Verhalten Fahrer	Lob													
	Fahrverhalten										1			
	Fahrertritt nicht ermöglicht		1	2			2							
	Ausstieg nicht ermöglicht													
	Umgang mit Kunden					1								
	Auftreten/Erscheinungsbild													
	Fehlverhalten										1			
	Wechselgeld													
Ticketkontrolle/Verkauf														

Information	Printmedien													
	Haltestellen						1					1		
	Dynamische Anzeigetafeln													
	Fahrzeug													

Technik	Ticketautomaten													
	Entwerter													
	Fahrgastinformationssysteme													
	Fahrzeuge													
	Haltestellen													
	Sicherheitseinrichtungen													
	Fahrweg													

Sauberkeit	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Anlagen und Gleiskörper													

Sicherheit	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug													
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.													

Summe dargestellter Einzelkriterien 1 3 1 2 4 1 2 1 1

Bereich Bus und Bahn

Kundendialog Quartalsstatistik

1.-3. Quartal 2018

Zusammenfassende Statistiken

längere Zeiträume

Statistik Kundendialog im Verbesserungsmanagement

Auswertungszeitraum: 01.01.2018 bis 30.09.2018

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 **8411** Fahrgasteingaben.

D. h. von ca. 69.000.000 beförderten Fahrgästen (Bezugsgröße: 92.000.000 Fahrgäste/Jahr)

innerhalb des Auswertungszeitraums haben sich **0,012%** 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.

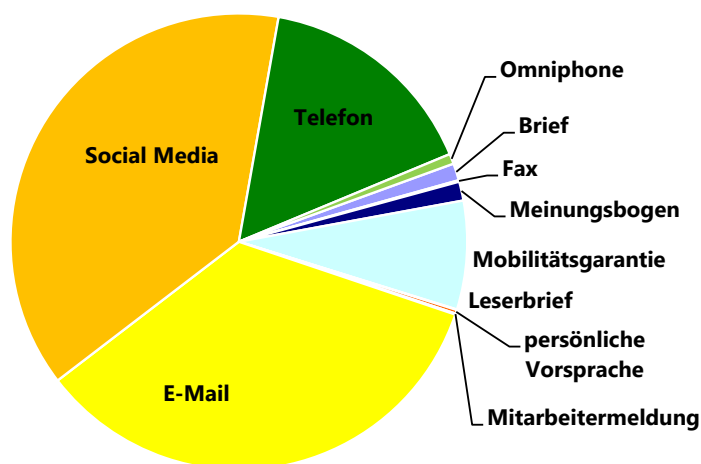
Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen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

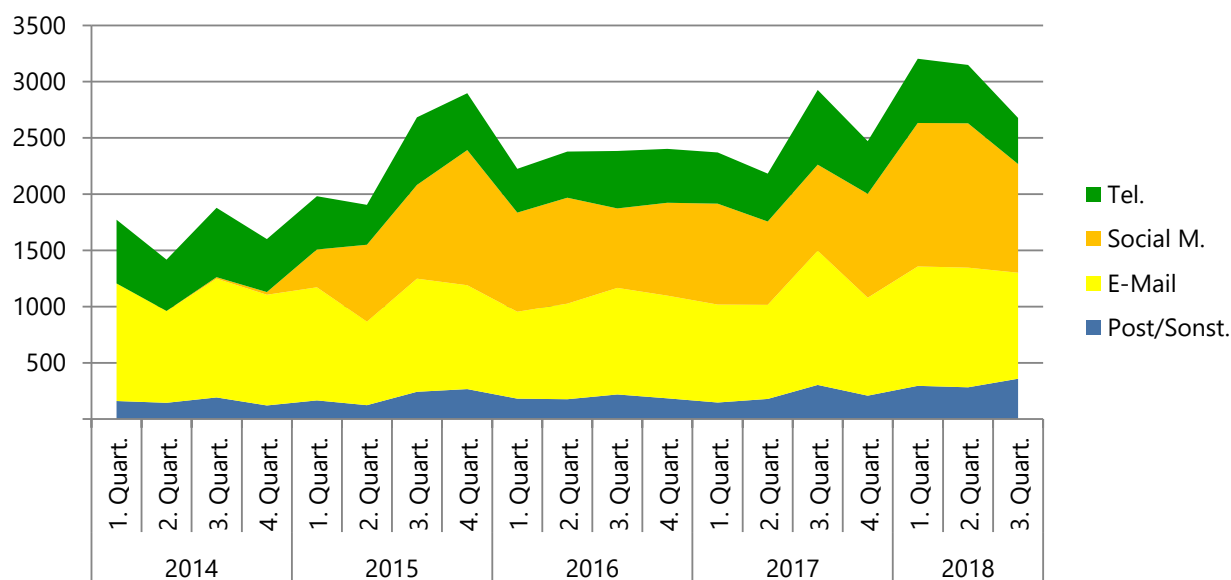
Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	102	1,2%	902	10,7%	Post/Sonstige
Fax	9	0,1%			
Meinungsbogen ServiceCenter	113	1,3%			
Mobilitätsgarantie	647	7,7%			
Leserbrief	3	0,0%			
persönliche Vorsprache	22	0,3%			
Mitarbeitermeldung	6	0,1%			
E-Mail	2896	34,4%	2896	34,4%	E-Mail
Social Media	3212	38,2%	3212	38,2%	Social Media
Telefon	1341	15,9%	1401	16,7%	Telefon
Omniphone Callcenter	60	0,7%			
Summe	8411	100,0%	8411	100,0%	

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 %	84,1	5,4	5,7	2,1	2,3	0,3	0,1
Anzahl der Kundeneingaben	7069	453	483	177	194	25	5

Gesamtzahl der bearbeiteten Eingaben:

8406

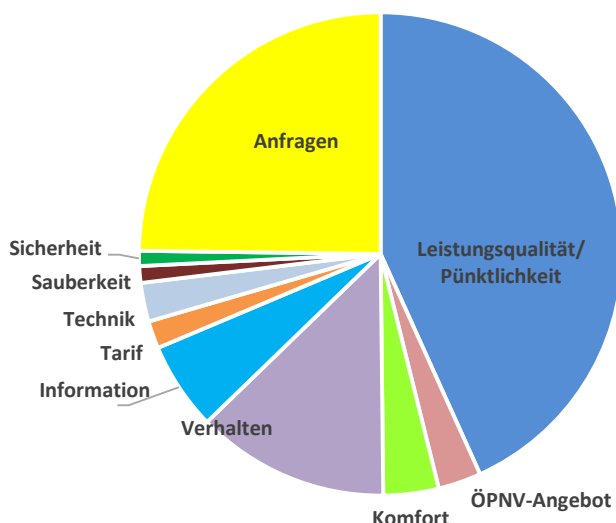
Bei Erstellung dieser Statistik waren

5

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
3638	43%	Leistungsqualität/Pünktlichkeit
242	3%	ÖPNV-Angebot
311	4%	Komfort
1088	13%	Verhalten
495	6%	Information
155	2%	Tarif
218	3%	Technik
94	1%	Sauberkeit
85	1%	Sicherheit
2085	25%	Anfragen
8411	100%	Summe

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.

Summe aller Kategorien 8411 100%				
		Anzahl	Anteil	
Leistungsqualität / Pünktlichkeit	Lob, Anerkennung	56	0,7%	
	Verfrühung	208	2,5%	
	Verspätung	583	6,9%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	2735	32,5%	
	Anschlüsse	56	0,7%	
Summe Kategorie		3638	43%	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung	5	0,1%	
	Allgemeine Kritik	69	0,8%	
	Betriebszeiten	7	0,1%	
	Takt	28	0,3%	
	Fahrzeugauslastung	85	1,0%	
	Netz	Fahrplanlage/Anschlüsse/ Vertaktung	22	0,3%
		Linienerschließung/ Erschließung	6	0,1%
		Verkehrsmittel fehlen	7	0,1%
		Sonderverkehre für Linienbedarfs- und Veranstaltungsverkehre	8	0,1%
		Haltestellenlage	3	0,0%
	Vertrieb	Verfügbarkeit Verkaufsstellen	1	0,0%
		Öffnungszeiten ServiceCenter	1	0,0%
		Personalmangel ServiceCenter	0	0,0%
	Summe Kategorie		242	3%
Komfort	Allgemeiner Service	63	0,7%	
	Fahrzeug	Benutzerfreundlichkeit	4	0,0%
		Zustand	33	0,4%
		Heizung/Klima	121	1,4%
		Geräuschkulisse	18	0,2%
		Beleuchtung	0	0,0%
		Informationseinrichtungen	2	0,0%
	Haltestelle	Sitzplätze	4	0,0%
		Wetterschutz	8	0,1%
		Zustand	7	0,1%
		Beleuchtung	9	0,1%
		Haltestellenausrüstung	5	0,1%
	Belange von Menschen mit Behinderungen	Informationseinrichtungen	15	0,2%
		SB-Sitzplätze	0	0,0%
behindertengerechter Zugang		22	0,3%	
	Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	0	0,0%	
Summe Kategorie		311	4%	

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Verhalten Verhalten Fahrer	Lob		42	0,5%
	Fahrverhalten	Fahrweise	149	1,8%
		Differenzen mit anderen Verkehrsteilnehmern	95	1,1%
	Fahrantritt nicht ermöglicht	Nichtaufnahme von Fahrgästen	217	2,6%
		Anschlüsse nicht hergestellt trotz Sichtkontakt	3	0,0%
		Fahrgäste an (End)haltestellen nicht einsteigen lassen	42	0,5%
		Differenzen bei der Fahrradmitnahme	28	0,3%
	Ausstieg nicht ermöglicht		35	0,4%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	88	1,0%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	19	0,2%
		Nicht abgesenkt/nicht an den Bordstein gefahren	14	0,2%
		Informationsservice	18	0,2%
	Auftreten/Erscheinungsbild		10	0,1%
	Fehlverhalten	Sonstiges Fehlverhalten	181	2,2%
		zu früh abgefahren	1	0,0%
		Planversehen/ Kursausfall	19	0,2%
		Handytelefonate	15	0,2%
Rauchen		35	0,4%	
Behandlung von Fundsachen		1	0,0%	
Wechselgeld		1	0,0%	
Ticketkontrolle/Verkauf		28	0,3%	
Verhalten Fahrausweisprüfer/ Kundenbetreuer/ Servicepersonal	Lob		2	0,0%
	Fachliche Kompetenz		5	0,1%
	Umgang mit Kunden	Umgangston	7	0,1%
		keine Hilfeleistung trotz Aufforderung/sichtbarer Bedürftigkeit	0	0,0%
		Informationsservice	5	0,1%
	Auftreten/Erscheinungsbild		8	0,1%
Ticketeinzug		0	0,0%	
Verhalten von MA ServiceCentern/ Abostelle/ interne Verwaltung	Lob		8	0,1%
	Fachliche Kompetenz		5	0,1%
	Umgang mit Kunden		7	0,1%
	Wechselgeld Differenz		0	0,0%
	Erreichbarkeit		0	0,0%
Summe Kategorie			1088	13%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sauberkeit	Fahrzeug	Graffiti	2 0,0%
		Verschmutzung innen	13 0,2%
		Verschmutzung außen	0 0,0%
	Haltestelle	Graffiti	18 0,2%
		Verschmutzung	37 0,4%
		Papierkörbe fehlen	22 0,3%
	Anlagen und Gleiskörper		2 0,0%
Summe Kategorie			94 1%

Kategorie	Subkategorie	Einzelkriterien	
		Anzahl	Anteil
Sicherheit	Fahrzeug	allge. Sicherheitstechnik	4 0,0%
		Sicherheitseinrichtungen	8 0,1%
		Beschädigung von Türen und Sicherheitsanlagen	9 0,1%
	Haltestelle	Sicherheitseinrichtungen	12 0,1%
		Gefahren durch Vandalismus z.B. Glasbruch	3 0,0%
		Unfallgefahr	19 0,2%
	Verhalten anderer Fahrgäste im Fahrzeug	Belästigung	3 0,0%
		Bedrohung	3 0,0%
		Vandalismus	0 0,0%
		Selbstgefährdung	0 0,0%
		Rücksichtslosigkeit	4 0,0%
	Verhalten anderer Fahrgäste an der Haltestelle	Belästigung	19 0,2%
		Bedrohung	1 0,0%
		Vandalismus	0 0,0%
	Summe Kategorie		

Kategorie	Einzelkriterien	
	Anzahl	Anteil
Anfragen	Fahrplan/Tarif/Abo	639 7,6%
	Twitter - Kommentare (ohne Kritik)	25 0,3%
	facebook - Kommentare (ohne Kritik)	25 0,3%
	Sonderleistungen, z.B. Handyticket	12 0,1%
	Fundsachen	184 2,2%
	Sonstiges	1174 14,0%
	Fake-Mail	6 0,1%
	Anregung	20 0,2%
Summe Kategorie		2085 25%

Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Information	Printmedien	Fahrplanbücher	4	0,0%
		Kundenzeitschriften	0	0,0%
		Flyer	7	0,1%
		Plakate	0	0,0%
	Haltestellen	Fahrplanaushänge	31	0,4%
		Tarifaushänge	1	0,0%
		Beschilderung	36	0,4%
		Lagepläne/Netzpläne	19	0,2%
	Dynamische Anzeigetafeln	Richtigkeit/Vollständigkeit	81	1,0%
		Aktualität	21	0,2%
		Verfügbarkeit	19	0,2%
	Fahrzeug	Beschilderung	11	0,1%
		Haltestellenanzeige	4	0,0%
		Haltestellenansage	13	0,2%
		Hinweise und Piktogramme	2	0,0%
		Fahrzeugwerbung	1	0,0%
	Elektronische Auskunftssysteme	Richtigkeit/Vollständigkeit	21	0,2%
		Aktualität	10	0,1%
		Verfügbarkeit	8	0,1%
		Benutzerfreundlichkeit	2	0,0%
	Telefon-Hotline	Richtigkeit/Vollständigkeit	1	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	33	0,4%
		Aktualität	7	0,1%
		Verfügbarkeit	2	0,0%
		Benutzerfreundlichkeit	2	0,0%
		Barrierefreiheit	0	0,0%
App	Richtigkeit/Vollständigkeit	140	1,7%	
	Lob	4	0,0%	
Twitter	Richtigkeit/Vollständigkeit	8	0,1%	
	Lob	5	0,1%	
facebook	Richtigkeit/Vollständigkeit	0	0,0%	
	Lob	1	0,0%	
Summe Kategorie			495	6%



Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Tarif	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	12	0,1%
		Tariferhöhung	4	0,0%
Beförderungsbedingungen	Gestaltung von Sonderangeboten	Verständlichkeit	1	0,0%
		Verfügbarkeit	2	0,0%
		Erstattung	13	0,2%
Tarifbestimmungen	Verständlichkeit	Verständlichkeit	6	0,1%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
		Umtauschregelungen	4	0,0%
		Mobilitätsgarantie	73	0,9%
Garantieleistungen	Anschlussgarantie	Anschlussgarantie	0	0,0%
		Chipkarte	1	0,0%
Tickets/Ticketing	Papiertickets	Papiertickets	0	0,0%
		Ticket Online	2	0,0%
		HandyTicket	3	0,0%
		Prämien	0	0,0%
		Ticketangebot	13	0,2%
		KombiTickets	0	0,0%
		Einspruch EBE	6	0,1%
Summe Kategorie		155	2%	

Technik	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	12	0,1%
		Verfügbarkeit	5	0,1%
Entwerter	Automatenreklamationen	Automatenreklamationen	75	0,9%
		keine Zahlung möglich	24	0,3%
		Sonstiges	12	0,1%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
Fahrgastinformations-systeme	Aufdruck falsch oder unlesbar	Aufdruck falsch oder unlesbar	0	0,0%
		Zugzielanzeiger	7	0,1%
		Lautsprecher	6	0,1%
Fahrzeuge	Uhren	Uhren	7	0,1%
		Umwelttechnik	10	0,1%
		Bedienelemente	11	0,1%
Haltestellen	Fahrstühle	Fahrstühle	8	0,1%
		Rolltreppen	22	0,3%
		Beleuchtung	5	0,1%
Sicherheitseinrichtungen	Videoüberwachung	Videoüberwachung	1	0,0%
		Sprechstellen	0	0,0%
		Notrufsäulen	2	0,0%
Fahrweg	Vorrangschaltung	Vorrangschaltung	0	0,0%
		Schranken	0	0,0%
		Schienen	11	0,1%
		Überwege	0	0,0%
		Baumaßnahmen	0	0,0%
Summe Kategorie		218	3%	

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018 bis 30.09.2018

											
		61	62	65	16	18	63	66	67	68	
Bahn											
Leistungs- quote	Lob					1		2			
	Verfrühung	7	5		7	4	7	21		4	
	Pünktlichkeit	Verspätung	28	11	1	34	16	18	63		2
		Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	92	97	15	79	50	146	370	14	62
		Anschlüsse	2	1		2	1	1	14		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung										
	Allgemeine Kritik				1	2		3			
	Betriebszeiten							1			
	Takt			1			2	2			
	Fahrzeugauslastung	7	1				19	8			
	Netz	2	1			1		5	1		
	Vertrieb										
Komfort	Allgemeiner Service	1			2	1	5	5			
	Fahrzeug		4		3	1		24	5		
	Haltestelle	2					3	4		1	
	Belange von Menschen mit Behinderungen	1						4			
Verhalten Fahrer	Lob		1		1			4			
	Fahrverhalten	2	1		1	1		5			
	Fahrertritt nicht ermöglicht	3	3		1	1	4	20			
	Ausstieg nicht ermöglicht										
	Umgang mit Kunden		3		1		1	6			
	Auftreten/Erscheinungsbild										
	Fehlverhalten	2	7	1	1	2	3	7		1	
	Wechselgeld										
Ticketkontrolle/Verkauf											
Information	Printmedien	1						1			
	Haltestellen	1	4			2	1	6			
	Dynamische Anzeigetafeln	2	3	1	4	3	5	14		1	
	Fahrzeug		2		2	1	1	1		1	
Technik	Ticketautomaten	1	5		6	3	4	19			
	Entwerter										
	Fahrgastinformationssysteme					1	1				
	Fahrzeuge							3			
	Haltestellen		1				6				
	Sicherheitseinrichtungen										
Fahrweg	2	1					3				
Sauberkeit	Fahrzeug		1		1			2			
	Haltestelle		1			2	12	4			
	Anlagen und Gleiskörper							1			
Sicherheit	Fahrzeug	3			1			6			
	Haltestelle	4					3	3			
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug		1			1					
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle		1				4	1			
Summe dargestellter Einzelkriterien		163	155	19	147	94	246	632	20	72	

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien


von 01.01.2018 bis 30.09.2018



Bus		600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611
		Leistungsqualität/ Pünktlichkeit											
	Lob		1	1	2		1	1			1	2	
	Verfrühung	3	5	4	8	4	5	7	1	2	6	18	4
	Verspätung	15	23	16	29	15	9	12	6	11	10	18	29
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	47	119	91	154	107	51	39	30	75	64	64	48
	Anschlüsse	1				3			1		1	1	
ÖPNV-Angebot													
	Lob, Anerkennung											1	
	Allgemeine Kritik				1								
	Betriebszeiten										1		
	Takt	1	2	2	2								
	Fahrzeugauslastung	1	1		2		5		1	1		2	1
	Netz	2			1	2		1	3			1	1
	Vertrieb												
Komfort													
	Allgemeiner Service	2		1	1	1				1	3	1	1
	Fahrzeug	1	1	3	2	2		3		4	2	3	1
	Haltestelle	2		2									
	Belange von Menschen mit Beh.	1											
Verhalten Fahrer													
	Lob		1		1						1	1	
	Fahrverhalten	5	10	11	13	5	2	9	9	7	8	11	8
	Fahrertritt nicht ermöglicht	8	20	6	10	17	11	8	9	4	9	17	5
	Ausstieg nicht ermöglicht		4	2	1	1		2	2	2	2	2	2
	Umgang mit Kunden	4	4	5	5	5	2	2	4	13	8	5	4
	Auftreten/Erscheinungsbild		1	1			1	1		1			
	Fehlverhalten	8	11	6	6	10	4	5	6	7	11	10	8
	Wechselgeld												
	Ticketkontrolle/Verkauf				2				1	2	1		1
Information													
	Printmedien												
	Haltestellen	4	2	1	1	2	1	1				8	
	Dynamische Anzeigetafeln	1					1			1	1	2	
	Fahrzeug	1								1	2		1
Technik													
	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen			1									
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit													
	Fahrzeug							1					
	Haltestelle	1								1		4	
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit													
	Fahrzeug												
	Haltestelle			1	1	1				1	1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1								
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			1									
Summe dargestellter Einzelkriterien		108	205	155	243	175	93	92	73	134	132	171	114


Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

von 01.01.2018 bis 30.09.2018

													
		612	613	614	615	630	631	632	633	635	636	637	638
Bus													
Leistungs-qualität/ Pünktlichkeit	Lob	1				2	1						
	Verfrühung	4	1	2	1	8	7		1		5	1	1
	Verspätung	6	2	2		18	26	1	1		9		
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	42	11	28	33	106	156	13	16	1	6	3	5
	Anschlüsse	1	1	1		1					1		
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten							1					
	Takt	1				1					1		
	Fahrzeugauslastung	4											2
	Netz	3		1		2					1		
	Vertrieb												
Komfort	Allgemeiner Service						1						
	Fahrzeug	2		1			2						
	Haltestelle	1	1				1						
	Belange von Menschen mit Beh.	2											
Verhalten Fahrer	Lob	1	1		2	1	1	2					1
	Fahrverhalten	5	1	1	2	6	1	1	2	2	1	1	
	Fahrtritt nicht ermöglicht	6	3	1	5	6	7	1	5		3	1	1
	Ausstieg nicht ermöglicht	2			2		1	1	1				
	Umgang mit Kunden	1	2	2	1	3	4		3	1			
	Auftreten/Erscheinungsbild					1							
	Fehlverhalten	9		2	4	5	4	1	3	2	2	1	
	Wechselgeld												
Information	Printmedien												
	Haltestellen	1			1	1	1				2		
	Dynamische Anzeigetafeln	1			1						1		
	Fahrzeug												
Technik	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen						1						
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
Sauberkeit	Fahrzeug												
	Haltestelle			1		1	1	1			1		
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle			1									
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		93	23	43	52	162	216	22	33	6	33	7	10

Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien


von 01.01.2018 bis 30.09.2018

								ohne Linienbezeichnung	Linien anderer Verkehrsunternehmen
		640	SB55	SB60	SB69	T650	T651		
Bus									
Leistungsqualität/ Pünktlichkeit	Lob			1				36	
	Verfrühung	7	5	3	2			33	1
	Verspätung	12	3	13	2			118	1
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	27	36	18	9	1		380	13
	Anschlüsse	1		1				20	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung							4	
	Allgemeine Kritik							62	
	Betriebszeiten							3	1
	Takt			3				10	
	Fahrzeugauslastung	1	3					25	
	Netz			1				16	
	Vertrieb							2	
Komfort	Allgemeiner Service			1				36	
	Fahrzeug	1		2				111	
	Haltestelle			1				28	
	Belange von Menschen mit Beh.			1				13	
Verhalten Fahrer	Lob			1				21	
	Fahrverhalten	3	3	7				93	3
	Fahrtritt nicht ermöglicht	15	4	1			1	62	3
	Ausstieg nicht ermöglicht	1						6	2
	Umgang mit Kunden	2		7	1			33	4
	Auftreten/Erscheinungsbild							4	
	Fehlverhalten	2	2	10	1			82	4
	Wechselgeld							1	
Information	Printmedien		1					8	
	Haltestellen			2				42	1
	Dynamische Anzeigetafeln			1				69	1
	Fahrzeug							16	
Technik	Ticketautomaten			2				88	
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme	1						17	
	Fahrzeuge							18	
	Haltestellen							28	
	Sicherheitseinrichtungen							3	
	Fahrweg								
Sauberkeit	Fahrzeug							10	
	Haltestelle							48	
	Anlagen und Gleiskörper							1	
Sicherheit	Fahrzeug	1						10	
	Haltestelle							18	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug							7	
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			2				11	
Summe dargestellter Einzelkriterien		74	57	88	15	1	1	1601	35

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

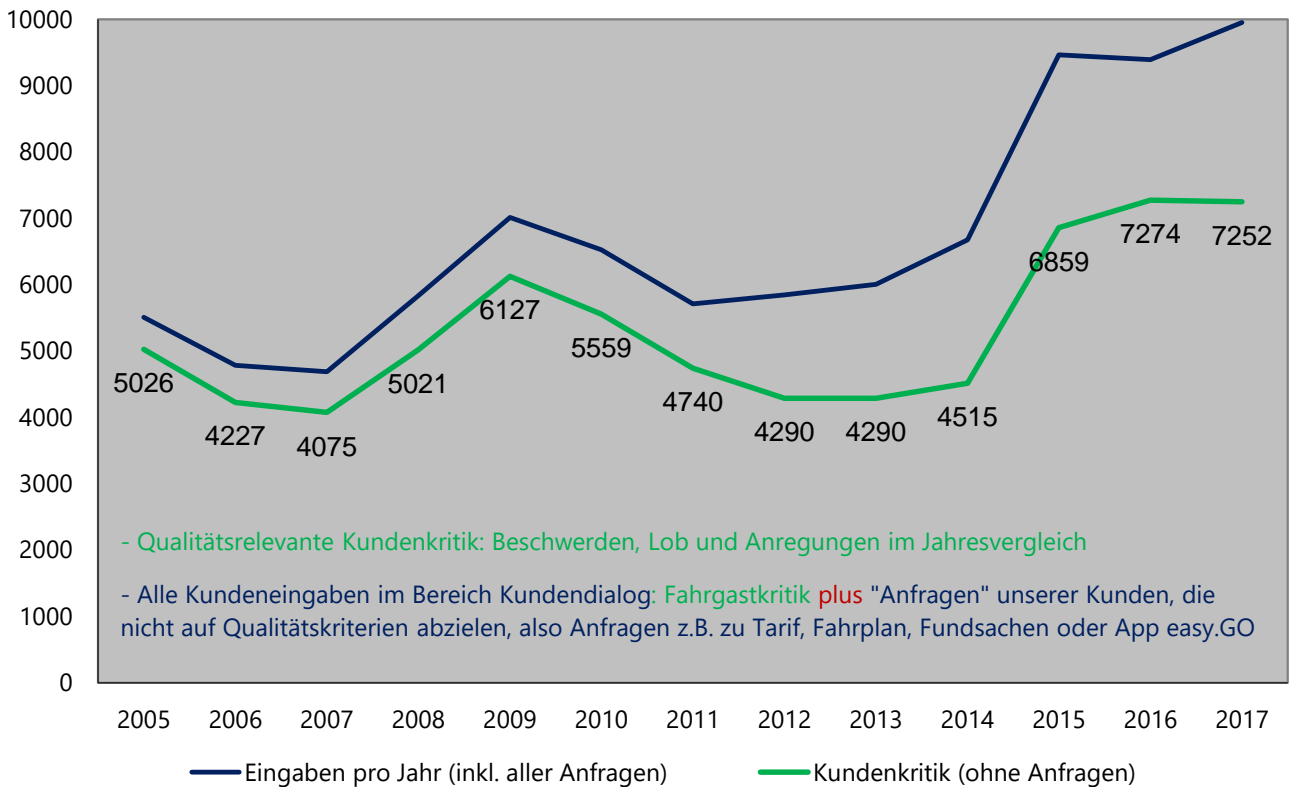
Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien

 von **01.01.2018** bis **30.09.2018**

													
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E
Bus	Lob				1					1		1	
	Verfrühung	1		1						1	1		
	Verspätung	2				1							
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			6	4		1		3	2			1
	Anschlüsse											1	
ÖPNV-Angebot	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung												1
	Netz	1											
Komfort	Vertrieb												
	Allgemeiner Service												
Komfort	Fahrzeug												
	Haltestelle											2	
	Belange von Menschen mit Beh.												
Verhalten Fahrer	Lob							1					
	Fahrverhalten										1	1	
	Fahrtritt nicht ermöglicht	1	1	3			2		1		1		
	Ausstieg nicht ermöglicht												
	Umgang mit Kunden					1		1	1				
	Auftreten/Erscheinungsbild												
	Fehlverhalten									2			
	Wechselgeld												
Information	Ticketkontrolle/Verkauf												
	Printmedien												
	Haltestellen						1					1	
	Dynamische Anzeigetafeln												
Technik	Fahrzeug											1	
	Fahrweg												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Haltestellen												
	Fahrzeuge												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Entwerter												
Sauberkeit	Ticketautomaten												
	Fahrweg												
	Anlagen und Gleiskörper												
Sicherheit	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
Summe dargestellter Einzelkriterien		5	1	10	5	2	4	2	5	6	3	7	2


Entwicklung der jährlichen Kundeneingaben seit 2005

Anzahl der jährlichen Fahrgasteingaben



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
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	
Apr 18		5	2	1	8		2	1	1	2	3	3		1		
Mai 18			3	4	1	2	3		1	2	2	5	1			
Jun 18	2	1	2	4	2	4	1	1	2		1	3	3			
Jul 18	3	5	1	11			1		1	2	2	5	1			
Aug 18		2	1				1		3		2	2				
Sep 18	5	6	4		3	1	1	1	1	1	3	11	1			

Ausfälle	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615
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
Apr 18	7	19	16	29	11	11	7	9	18	9	11	10	8	2	3	4
Mai 18	4	5	6	10	20	4	2	1	3	5	3	4	3		2	3
Jun 18	7	27	21	34	18	14	12	7	13	14	11	7	12	5	7	5
Jul 18	16	14	5	22	22	8	9	5	8	7	9	12	6	1	3	
Aug 18	4	5	5	11	5	2	1	3	5	2	5	2	1			8
Sep 18	3	5	8	16	5	5	1	3	6	4	4	7	5	1	4	2

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
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	2	5				1			5			1			
Apr 18	2	6		1		2			3			2			
Mai 18	1	1	1					3	4	1	2	3		1	2
Jun 18	3								1	1	1				
Jul 18	2	6								1					
Aug 18	1	1					2	1				1		3	
Sep 18	4			3	1	1			3		1				

Ausfälle	630	631	632	633	635	636	637	638	640	SB55	SB69	SB60	T650	T651	680
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		
Apr 18	16	25	1	3		2		2	3	3	1	2			
Mai 18	11	17		2					2	6	1	2			
Jun 18	10	24	7	1		1	1		11	3	2	1			
Jul 18	12	22	2	2		1	2		7	7	1				
Aug 18	25	23	2	3	1				1	2					
Sep 18	10	13	5	12	3	6	1	2	1	2	3				

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
Jul 17							1					1		18	28
Aug 17														5	30
Sep 17												3	1	22	41
Okt 17														18	50
Nov 17														21	70
Dez 17														9	46
Jan 18	1				1									23	50
Feb 18														19	30
Mrz 18														19	24
Apr 18													1	10	46
Mai 18	2	5	1				1	1	1					9	54
Jun 18														14	32
Jul 18														9	41
Aug 18	2	2					1	1						4	26
Sep 18														21	51

Ausfälle	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E	andere VU*	ohne Linienbezeichnung	Summe Eingaben Bus
Jul 17	6							1				1		30	240
Aug 17										1		6	5	17	139
Sep 17			1			1						4	2	24	341
Okt 17								2						30	206
Nov 17														17	104
Dez 17												1		4	60
Jan 18			3	3									3	18	127
Feb 18													3	83	133
Mrz 18			2					1					1	54	188
Apr 18								1						40	233
Mai 18				1					2		2	1	1	32	123
Jun 18													1	82	276
Jul 18													3	37	206
Aug 18						1								17	117
Sep 18			1		1			1					2	48	142

* 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
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
Apr 18	3	1		5	3		8		1	21
Mai 18	2	1		5	2	3	9			22
Jun 18	7	2		5	3	2	10			29
Jul 18	5	1		4	1	1	6			18
Aug 18				1		1	3			5
Sep 18		3		1	3	5	5			17

Ausfälle	61	62	65	16	18	63	66	67	68	Summe Eingaben Bahn
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	10	11	39	1	10	97
Apr 18	12	9		4	5	8	23	3	5	69
Mai 18	4	6		3	2	16	36		1	68
Jun 18	15	18	4	14	7	38	119	5	20	240
Jul 18	15	11	1	21	10	49	53		8	168
Aug 18	1	5	2	11	6	12	32		7	76
Sep 18	12	14		16	8	28	60	4	21	163