



# Kundendialog – Quartalsstatistik 3. Quartal 2018

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
<b>Kundendialog Quartalsstatistik 3. Quartal 2018</b>	
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
<b>Kundendialog Quartalsstatistik 1.-3. Quartal 2018 / Zusammenfassende Statistiken</b>	
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.

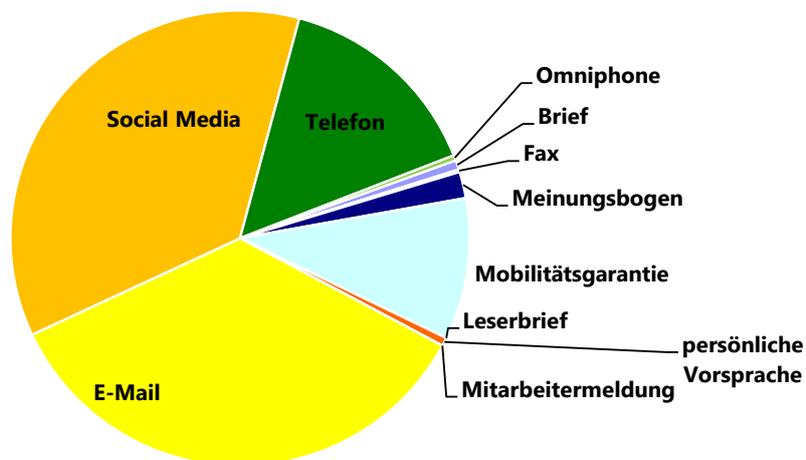
Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen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

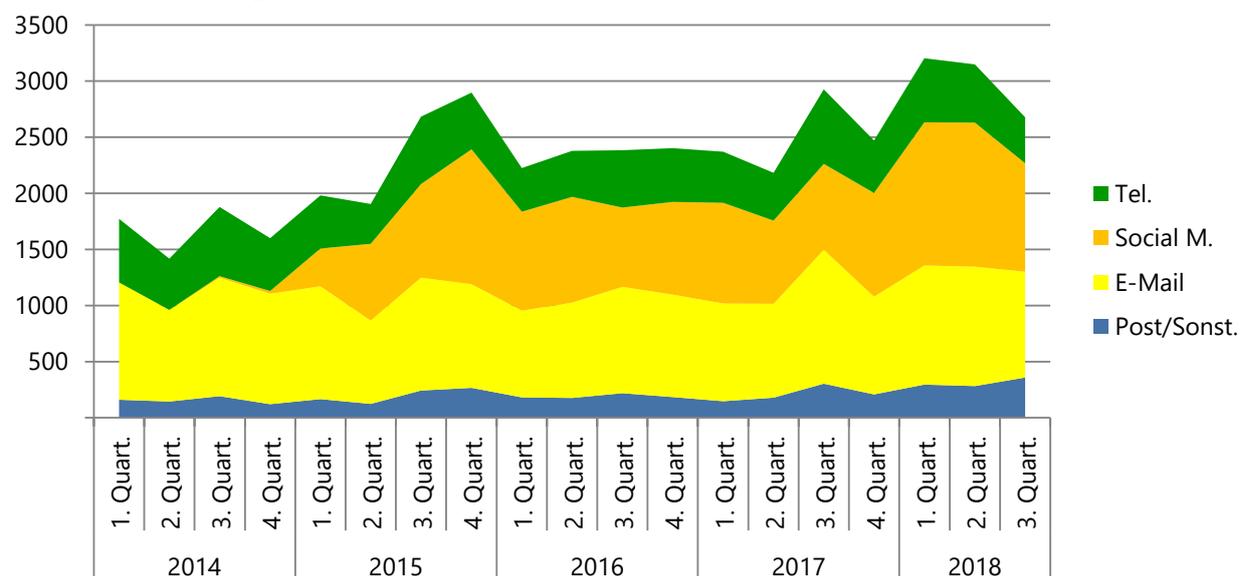
Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	18	0,7%	358	13,4%	Post/Sonstige
Fax	5	0,2%			
Meinungsbogen ServiceCenter	50	1,9%			
Mobilitätsgarantie	269	10,0%			
Leserbrief	0	0,0%			
persönliche Vorsprache	16	0,6%			
Mitarbeitermeldung	0	0,0%			
E-Mail	943	35,2%	943	35,2%	E-Mail
Social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

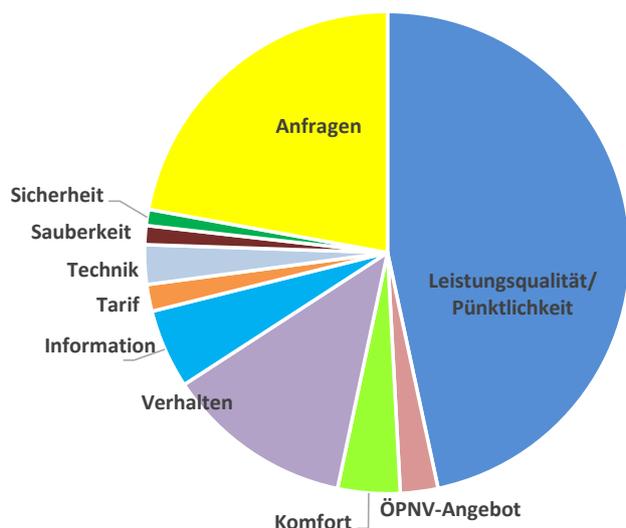
Bei Erstellung dieser Statistik waren

**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
<b>2677</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 2677 100%</b>				
		<b>Anzahl</b>	<b>Anteil</b>	
<b>Leistungsqualität / Pünktlichkeit</b>	Lob, Anerkennung	19	0,7%	
	Verfrühung	55	2,1%	
	Verspätung	181	6,8%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	974	36,4%	
	Anschlüsse	20	0,7%	
	<b>Summe Kategorie</b>		<b>1249</b>	<b>47%</b>
<b>ÖPNV-Angebot</b>	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%
	<b>Summe Kategorie</b>		<b>67</b>	<b>3%</b>
	<b>Komfort</b>	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%
		Informationseinrichtungen	1	0,0%
Belange von Menschen mit Behinderungen		SB-Sitzplätze	0	0,0%
		behindertengerechter Zugang	12	0,4%
	Stellflächen Kinderwagen/Rollstuhl	0	0,0%	
<b>Summe Kategorie</b>		<b>111</b>	<b>4%</b>	

## 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%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>334</b>	<b>12%</b>

## 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%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>34 1%</b>

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%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>29 1%</b>

Kategorie	Subkategorie	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%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>592 22%</b>

## 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%	
		<b>Summe Kategorie</b>	<b>142</b>	<b>5%</b>

## Kundeneingaben - Einzelkriterien der Kategorien

Tarif	Preise	Preis-/Leistungsverhältnis	5	0,2%
		Tariferhöhung	0	0,0%
Beförderungsbedingungen	Gestaltung von Sonderangeboten		4	0,1%
		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%	
<b>Summe Kategorie</b>			<b>48</b>	<b>2%</b>

Technik	Ticketautomaten	Benutzerfreundlichkeit	5	0,2%
		Verfügbarkeit	1	0,0%
Entwerter	Automatenreklamationen		27	1,0%
		keine Zahlung möglich	5	0,2%
		Sonstiges	1	0,0%
		Verfügbarkeit	0	0,0%
Fahrgastinformations-systeme	Aufdruck falsch oder unlesbar		0	0,0%
		Zugzielanzeiger	2	0,1%
		Lautsprecher	2	0,1%
Fahrzeuge	Uhren		4	0,1%
		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%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>71</b>	<b>3%</b>

**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

von 01.07.2018 bis 30.09.2018

Bahn										
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
<b>Leistungsquote</b>	Lob					1				
	Verfrühung	4	2		3	2	5	7		
	<b>Pünktlichkeit</b>	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		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung									
	Allgemeine Kritik					1				
	Betriebszeiten									
	Takt							1		
	Fahrzeugauslastung	1					3	3		
	Netz	1				1		2		
	Vertrieb									
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service				1		5	2		
	Fahrzeug		2		1			5		
	Haltestelle							1		
	Belange von Menschen mit Behinderungen							2		
<b>Verhalten Fahrer</b>	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									
<b>Information</b>	Printmedien	1						1		
	Haltestellen	1	3			1				
	Dynamische Anzeigetafeln		2		2	1		1		
	Fahrzeug		1		1	1		1		
<b>Technik</b>	Ticketautomaten		3		2			4		
	Entwerfer									
	Fahrgastinformationssysteme									
	Fahrzeuge									
	Haltestellen						3			
	Sicherheitseinrichtungen							1		
	Fahrweg							3		
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug							3		
	Haltestelle		1		1			1		
	Anlagen und Gleiskörper							1		
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	1			1			1		
	Haltestelle	1								
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug					1				
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle						1			
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>50</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>116</b>	<b>210</b>	<b>4</b>	<b>36</b>

**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
<b>Leistungsqualität/ Pünktlichkeit</b>	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							
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik				1								
	Betriebszeiten												
	Takt	1	1	2	2								
	Fahrzeugauslastung	1			3					1			
	Netz							1	2				1
	Vertrieb												
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service					1				2	2		1
	Fahrzeug			3	1	2		1		2		1	1
	Haltestelle												
	Belange von Menschen mit Beh.											1	1
<b>Verhalten Fahrer</b>	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												
<b>Information</b>	Printmedien												
	Haltestellen		1					1				7	
	Dynamische Anzeigetafeln									1			
	Fahrzeug									1			1
<b>Technik</b>	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle									1		2	
	Anlagen und Gleiskörper												
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>43</b>	<b>56</b>	<b>38</b>	<b>84</b>	<b>53</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>46</b>	<b>24</b>	<b>50</b>	<b>57</b>

**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
<b>Leistungsqualität/ Pünktlichkeit</b>	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		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten							1					
	Takt	1				1			1		1		
	Fahrzeugauslastung						1						
	Netz	1		1	1	1							
	Vertrieb												
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug												
	Haltestelle	2	1							1			
	Belange von Menschen mit Beh.	2											
<b>Verhalten Fahrer</b>	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													
<b>Information</b>	Printmedien												
	Haltestellen												
	Dynamische Anzeigetafeln												
	Fahrzeug												
<b>Technik</b>	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen												
	Sicherheitseinrichtungen												
Fahrweg													
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle			1									
	Anlagen und Gleiskörper												
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle												
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug												
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.												
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>37</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

von 01.07.2018 bis 30.09.2018

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

\*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

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

<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung													
	Allgemeine Kritik													
	Betriebszeiten													
	Takt													
	Fahrzeugauslastung													
	Netz													
	Vertrieb													

<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service													
	Fahrzeug													
	Haltestelle													
	Belange von Menschen mit Beh.													

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

<b>Information</b>	Printmedien													
	Haltestellen						1					1		
	Dynamische Anzeigetafeln													
	Fahrzeug													

<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.													

**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.

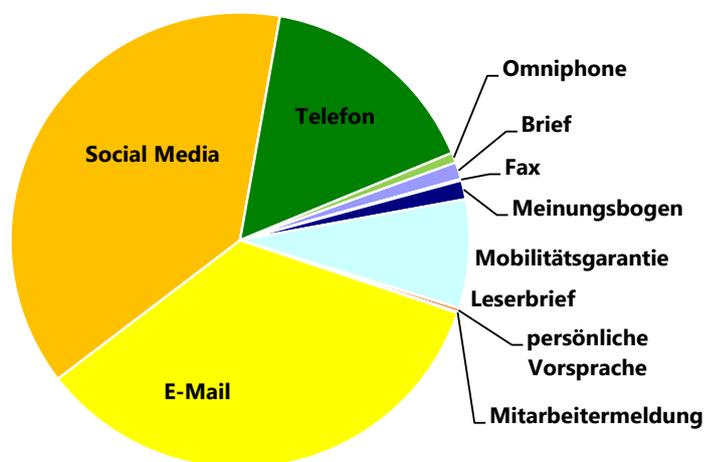
Die Ansprüche an die Qualität des ÖPNV variieren nicht nur von Kunde zu Kunde, sondern einzelne Kriterien können in Konkurrenz zueinander stehen. Das Einhalten der Abfahrtszeit steht z.B. immer in Konkurrenz dazu noch auf einen herannahenden Fahrgast zu warten, wenn die Türen des Fahrzeuges bereits geschlossen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

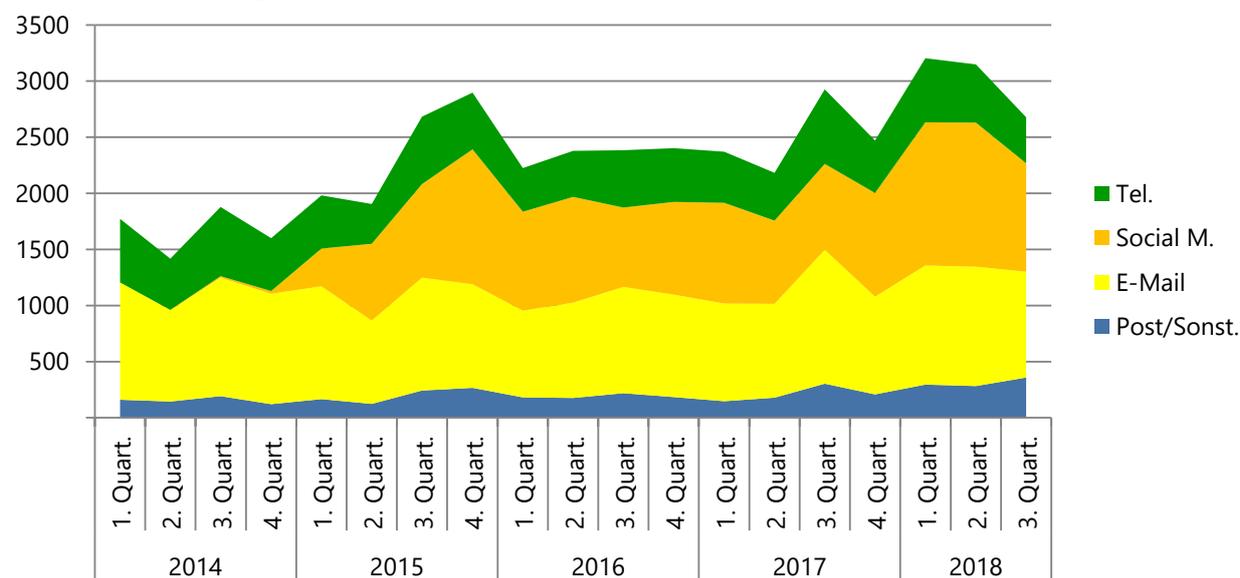
Eingangsmedien	Anzahl	Anteil	Anzahl	Anteil	Zusammenf.
Brief	102	1,2%	902	10,7%	Post/Sonstige
Fax	9	0,1%			
Meinungsbogen ServiceCenter	113	1,3%			
Mobilitätsgarantie	647	7,7%			
Leserbrief	3	0,0%			
persönliche Vorsprache	22	0,3%			
Mitarbeitermeldung	6	0,1%			
E-Mail	2896	34,4%	2896	34,4%	E-Mail
Social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

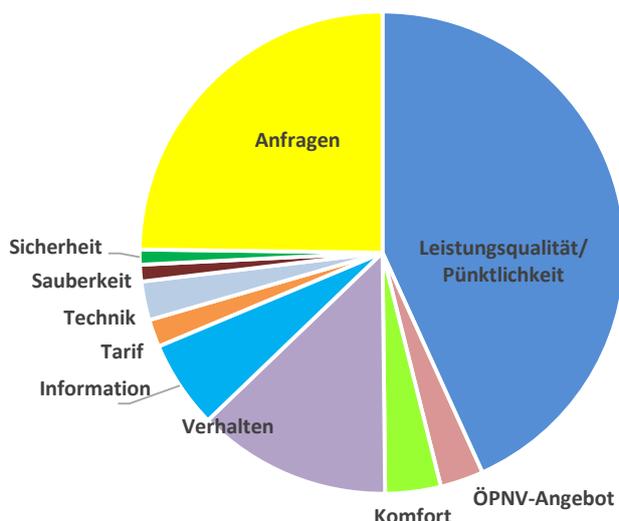
Bei Erstellung dieser Statistik waren

**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
<b>8411</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 8411 100%</b>				
		<b>Anzahl</b>	<b>Anteil</b>	
<b>Leistungsqualität / Pünktlichkeit</b>	Lob, Anerkennung	56	0,7%	
	Verfrühung	208	2,5%	
	Verspätung	583	6,9%	
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht	2735	32,5%	
	Anschlüsse	56	0,7%	
	<b>Summe Kategorie</b>		<b>3638</b>	<b>43%</b>
<b>ÖPNV-Angebot</b>	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%
	<b>Summe Kategorie</b>		<b>242</b>	<b>3%</b>
	<b>Komfort</b>	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%	
<b>Summe Kategorie</b>		<b>311</b>	<b>4%</b>	

## 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%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>1088</b>	<b>13%</b>

## 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%
<b>Summe Kategorie</b>			<b>94 1%</b>

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%
	<b>Summe Kategorie</b>		

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%
<b>Summe Kategorie</b>		<b>2085 25%</b>

## 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%	
		<b>Summe Kategorie</b>	<b>495</b>	<b>6%</b>

## 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%
<b>Summe Kategorie</b>		<b>155</b>	<b>2%</b>	

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%
<b>Summe Kategorie</b>		<b>218</b>	<b>3%</b>	

**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

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

										
		61	62	65	16	18	63	66	67	68
<b>Bahn</b>										
<b>Leistungs- quote Pünktlichkeit</b>	Lob					1		2		
	Verfrühung	7	5		7	4	7	21		4
	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		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	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									
<b>Komfort</b>	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		
<b>Verhalten Fahrer</b>	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										
<b>Information</b>	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
<b>Technik</b>	Ticketautomaten	1	5		6	3	4	19		
	Entwerter									
	Fahrgastinformationssysteme					1	1			
	Fahrzeuge							3		
	Haltestellen		1				6			
	Sicherheitseinrichtungen									
Fahrweg	2	1					3			
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug		1		1			2		
	Haltestelle		1			2	12	4		
	Anlagen und Gleiskörper							1		
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	3			1			6		
	Haltestelle	4					3	3		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug		1			1				
	Verhalten Fahrgäste an der Haltestelle		1				4	1		
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>163</b>	<b>155</b>	<b>19</b>	<b>147</b>	<b>94</b>	<b>246</b>	<b>632</b>	<b>20</b>	<b>72</b>

**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
		<b>Leistungsqualität/ Pünktlichkeit</b>											
	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	
<b>ÖPNV-Angebot</b>													
	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												
<b>Komfort</b>													
	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											
<b>Verhalten Fahrer</b>													
	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
<b>Information</b>													
	Printmedien												
	Haltestellen	4	2	1	1	2	1	1				8	
	Dynamische Anzeigetafeln	1					1			1	1	2	
	Fahrzeug	1								1	2		1
<b>Technik</b>													
	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen			1									
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
<b>Sauberkeit</b>													
	Fahrzeug							1					
	Haltestelle	1								1		4	
	Anlagen und Gleiskörper												
<b>Sicherheit</b>													
	Fahrzeug												
	Haltestelle			1	1	1				1	1		
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug				1								
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			1									
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>108</b>	<b>205</b>	<b>155</b>	<b>243</b>	<b>175</b>	<b>93</b>	<b>92</b>	<b>73</b>	<b>134</b>	<b>132</b>	<b>171</b>	<b>114</b>

**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
<b>Bus</b>													
<b>Leistungs-qualität/ Pünktlichkeit</b>	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		
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten							1					
	Takt	1				1					1		
	Fahrzeugauslastung	4											2
	Netz	3		1		2					1		
	Vertrieb												
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service						1						
	Fahrzeug	2		1			2						
	Haltestelle	1	1				1						
	Belange von Menschen mit Beh.	2											
<b>Verhalten Fahrer</b>	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												
<b>Information</b>	Printmedien												
	Haltestellen	1			1	1	1				2		
	Dynamische Anzeigetafeln	1			1						1		
	Fahrzeug												
<b>Technik</b>	Ticketautomaten												
	Entwerter												
	Fahrgastinformationssysteme												
	Fahrzeuge												
	Haltestellen						1						
	Sicherheitseinrichtungen												
	Fahrweg												
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug												
	Haltestelle			1		1	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>93</b>	<b>23</b>	<b>43</b>	<b>52</b>	<b>162</b>	<b>216</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>10</b>

**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

von 01.01.2018 bis 30.09.2018

								ohne Linienbezeichnung	Linien anderer Verkehrsunternehmen
		640	SB55	SB60	SB69	T650	T651		
<b>Bus</b>									
<b>Leistungsqualität/ Pünktlichkeit</b>	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	
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung							4	
	Allgemeine Kritik							62	
	Betriebszeiten							3	1
	Takt			3				10	
	Fahrzeugauslastung	1	3					25	
	Netz			1				16	
	Vertrieb							2	
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service			1				36	
	Fahrzeug	1		2				111	
	Haltestelle			1				28	
	Belange von Menschen mit Beh.			1				13	
<b>Verhalten Fahrer</b>	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	
<b>Information</b>	Printmedien		1					8	
	Haltestellen			2				42	1
	Dynamische Anzeigetafeln			1				69	1
	Fahrzeug							16	
<b>Technik</b>	Ticketautomaten			2				88	
	Entwerter								
	Fahrgastinformationssysteme	1						17	
	Fahrzeuge							18	
	Haltestellen							28	
	Sicherheitseinrichtungen							3	
	Fahrweg								
<b>Sauberkeit</b>	Fahrzeug							10	
	Haltestelle							48	
	Anlagen und Gleiskörper							1	
<b>Sicherheit</b>	Fahrzeug	1						10	
	Haltestelle							18	
	Verhalten Fahrgäste im Fahrzeug							7	
	Verhalten Fahrgäste an der Hst.			2				11	
<b>Summe dargestellter Einzelkriterien</b>		<b>74</b>	<b>57</b>	<b>88</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1601</b>	<b>35</b>

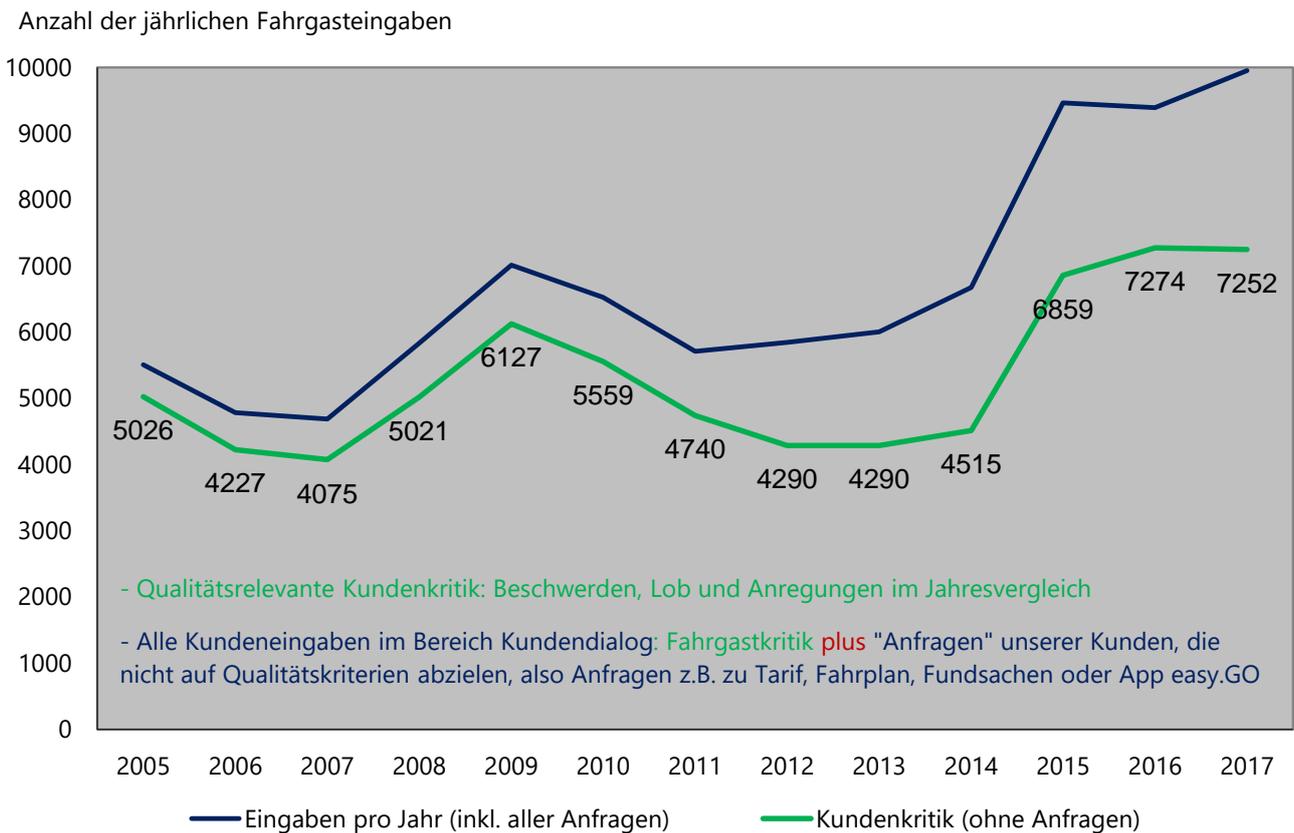
\*andere VU: Kundeneingaben, die irrtümlicherweise bei der SWBV statt bei dem zuständigen Verkehrsunternehmen eingegangen sind

**Aufschlüsselung der Kundeneingaben nach Linien**

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

													
		N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	BE	E
<b>Leistungs-qualität/ Pünktlichkeit</b>	Lob				1					1		1	
	Verfrühung	1		1						1	1		
	Verspätung	2				1							
	Ausfall/Fahrzeug kommt nicht			6	4		1		3	2			1
	Anschlüsse											1	
<b>ÖPNV-Angebot</b>	Lob, Anerkennung												
	Allgemeine Kritik												
	Betriebszeiten												
	Takt												
	Fahrzeugauslastung												1
	Netz	1											
Vertrieb													
<b>Komfort</b>	Allgemeiner Service												
	Fahrzeug												
	Haltestelle											2	
	Belange von Menschen mit Beh.												
<b>Verhalten Fahrer</b>	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												
<b>Information</b>	Printmedien												
	Haltestellen						1					1	
	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>5</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>

## 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
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