

Qualitätsbewertung Züge 2021

Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service
Noten auf Basis des Qualitätsmanagementsystems (QMS)



NAH.SH
Der Nahverkehr

Verkehrsvertrag ¹⁾	2019	2020	2021 Details				2021 Mittelwert ²⁾	
	Mittelwert	Mittelwert	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal		
Netz West (DB Regio)	2,3	2,1 ↑	1,9	1,7	1,9	1,8	gut	1,8 ↑
Netz Nord Los A (DB Regio)	2,0	2,0 -	1,7	1,6	1,8	1,7	gut	1,7 ↑
Netz Nord Los B (NBE)	2,3	1,9 ↑	1,2	1,2	1,1	1,3	sehr gut	1,2 ↑
Netz Mitte Los A (DB Regio)	1,9	2,0 ↓	1,5	1,6	1,9	1,7	gut	1,7 ↑
Netz Mitte Los B (NBE)	2,1	1,8 ↑	1,1	1,3	1,4	1,2	sehr gut	1,2 ↑
Netz Ost (DB Regio)	2,1	2,1 -	1,7	2,0	1,8	1,8	gut	1,8 ↑
Netz Süd (AKN)	1,7	1,6 ↑	1,2	1,3	1,5	1,4	sehr gut	1,3 ↑
Mittelwert³⁾	2,1	2,0 ↑	1,6	1,6	1,7	1,7	gut	1,6 ↑

Vergleich zum Vorjahr ↴

Vergleich zum Vorjahr ↴

1) Die Verkehrsverträge beinhalten folgende Linien:

Netz West (DB Regio): RE 6 Westerland - Hamburg-Altona, RB 62 Heide - Itzehoe

Netz Nord Los A (DB Regio): RE 72 Flensburg - Kiel, RB 73 Eckernförde - Kiel, RE 74 Husum - Kiel, RB 75 Rendsburg - Kiel, RB 64 Bad St.-Peter-Ording - Husum

Netz Nord Los B (NBE): RB 63 Büsum - Neumünster, RB 82 Neumünster - Bad Oldesloe

Netz Mitte Los A (DB Regio): RE 7 Flensburg - Hamburg Hbf., RE 70 Kiel - Hamburg Hbf.

Netz Mitte Los B (NBE): RB 61 Itzehoe - Hamburg Hbf., RB 71 Wrist/ Itzehoe - Hamburg-Altona

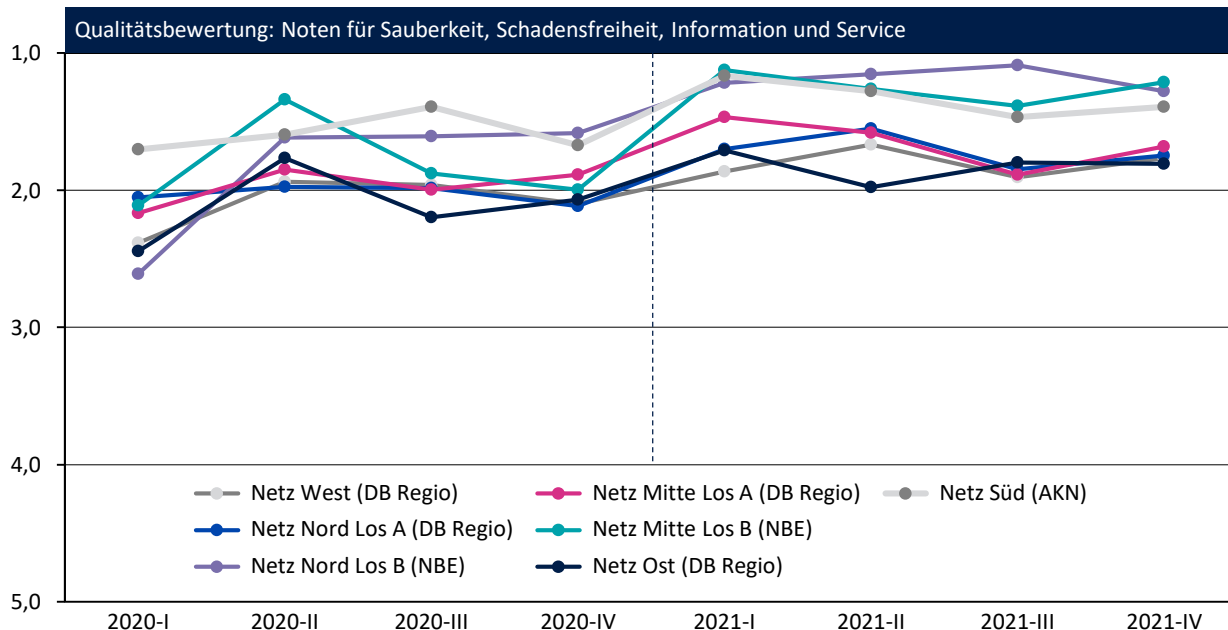
Netz Ost (DB Regio): RE 8/RE 80 Lübeck - Hamburg Hbf., RB 81 Bad Oldesloe - Hamburg Hbf., RE 83 Kiel - Lübeck - Lüneburg, RB 84 Kiel - Lübeck,

RB 85 Puttgarden - Lübeck, RB 86 Lübeck-Travemünde - Lübeck, RE 1 Hamburg Hbf. - Büchen

Netz Süd (AKN): A1 Neumünster - Hamburg-Eidelstedt, A2 Ulzburg Süd - Norderstedt Mitte, A3 Elmshorn - Ulzburg Süd

2) Mittelwert aus den vorliegenden Quartalen.

3) Der Mittelwert ist anhand der Zug-km gewichtet.



Gegenstand der Qualitätsbewertung:

Die Qualitätsbewertung der Züge wird durch einen unabhängigen Gutachter durchgeführt und beinhaltet Fahrgastbefragungen und Begutachtungen durch Profitester zu den Aspekten Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service. Dabei werden der Zustand der Züge innen und außen sowie der Zustand der Sanitäreinrichtungen bewertet. Daneben fließen auch die Informationen im Zug (Aushänge, Durchsagen und elektronische Anzeigen) sowie die Zufriedenheit mit dem Ersatzverkehr und der Service durch die Zugbegleiter in die Benotung ein. Seit der Weiterentwicklung des QMS werden die Qualitätsbewertungen neben den Zügen auch im geplanten Schienenersatzverkehr durchgeführt. Die Pünktlichkeit ist nicht Gegenstand der Qualitätsbewertung der Züge, sondern wird separat ausgewertet.

NAH.SH Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH
Kundendialog: 0431 - 66 01 94 49
www.nah.sh oder kundendialog@nah.sh