

Qualitätsbewertung Züge 2014

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



Verkehrsvertrag ¹⁾	2012	2013	2014-I	2014-II	2014-III	2014-IV	Mittelwert 2014 ²⁾
Netz West (NOB)	2,0	1,8	1,7				gut 1,7
Netz Nord Los A (RB SH)	2,4	2,4	2,3				gut 2,3
Netz Nord Los B (NBE)	2,2	1,7	1,8				gut 1,8
SH-Express (RB SH)	2,9	2,7	2,6				befriedigend 2,6
Netz Mitte alt (RB SH)	2,7	2,5	2,5				gut 2,5
Netz Ost (RB SH)	2,8	2,8	2,6				befriedigend 2,6
Netz Süd (AKN)	2,1	2,2	2,3				gut 2,3
Mittelwert³⁾	2,5	2,4	2,3				gut 2,3

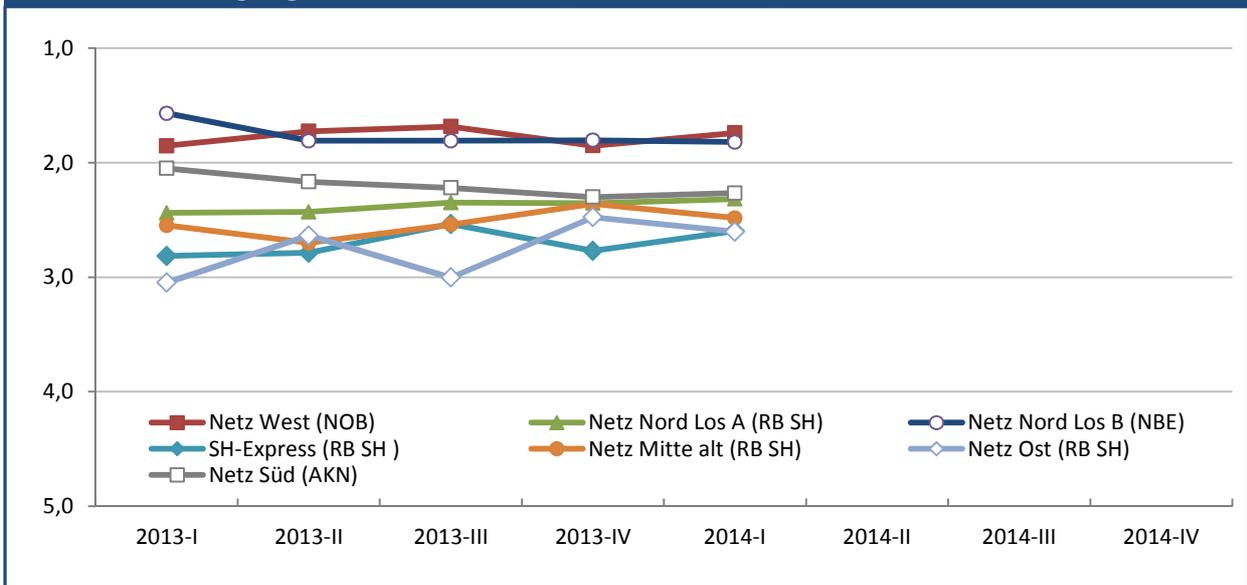
1) Die Verkehrsverträge beinhalten folgende Linien:

Netz West (NOB): NOB Westerland-Hamburg, NOB Westerland-Husum, NOB Heide-Itzenoe
 Netz Nord Los A (RB SH): RB Flensburg-Kiel, RB Eckernförde-Kiel, RB Husum-Kiel, RB St.-Peter-Ording-Husum
 Netz Nord Los B (NBE): NBE Büsum-Neumünster, NBE Neumünster-Bad Oldesloe
 SH-Express (RB SH): RE Flensburg-Hamburg
 Netz Mitte alt (RB SH): RE Kiel-Hamburg, RB Flensburg-Neumünster, RB Neumünster-Hamburg, RB Itzehoe-Hamburg
 Netz Ost (RB SH): RB Puttg.-HL, RB B.Oldesloe-HH, RE HL-HH, RB Travem.-HL, RE/RB Kiel-HL, RB HL-Lüneburg, RB Aumühle-Büchen
 Netz Süd (AKN): A1 Neumünster-Eidelstedt, A2 Ulzburg Süd-Norderstedt, A3 Elmshorn-Ulzburg Süd

2) Mittelwert aus den vorliegenden Quartalen.

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

Qualitätsbewertung Züge: Noten für Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service



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.

Die Pünktlichkeit ist nicht Gegenstand der Qualitätsbewertung der Züge, sondern wird separat ausgewertet.