

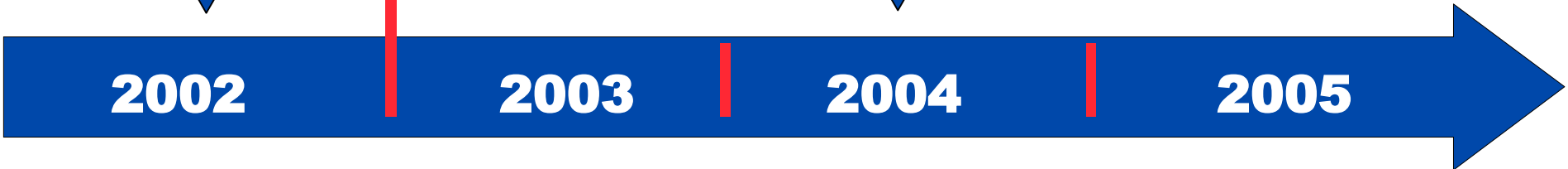
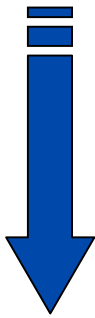
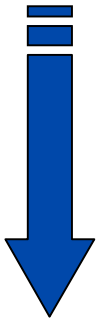
**Qualitätsmessung
und -bewertung im SPNV BaWü**



Qualitätsmessung und -bewertung im SPNV BaWü

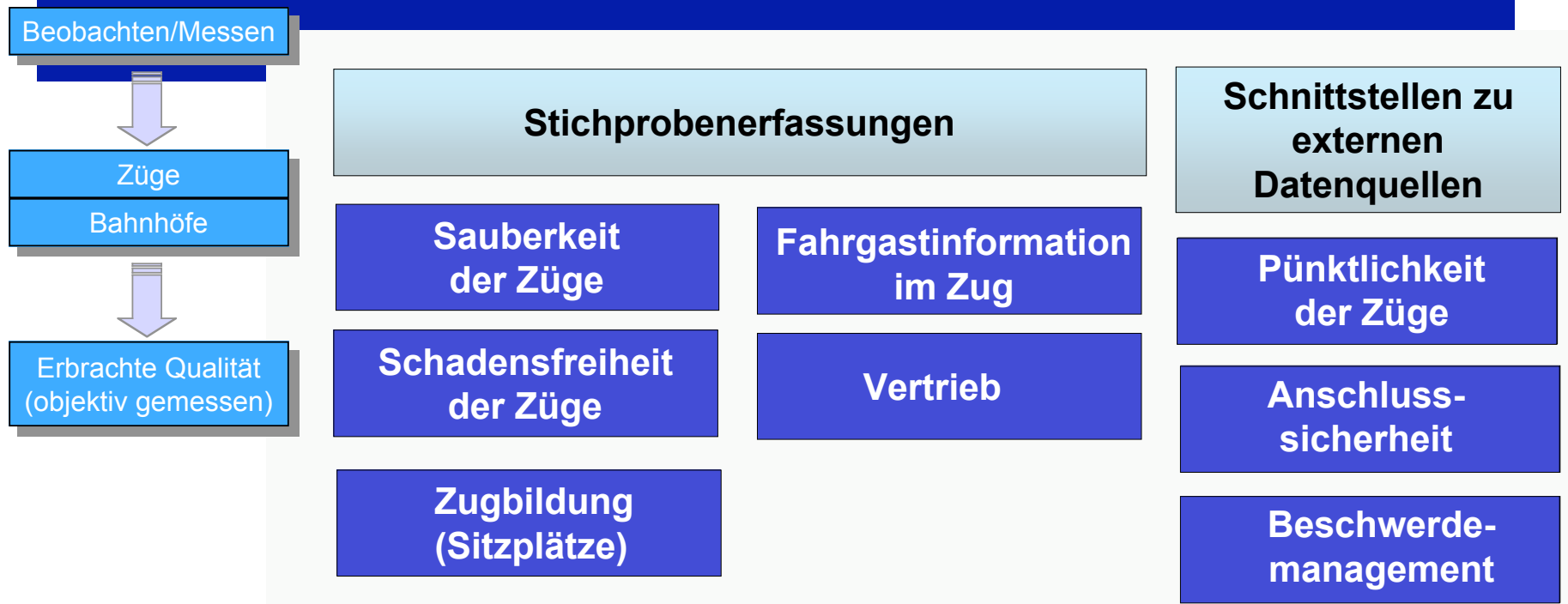
Vorbereitungsphase
Pretest

Praxisbetrieb DB Regio AG



Objektiv zu erfassende Qualitätskriterien

– Beispiele für den SPNV (Baden-Württemberg) –



Subjektiv zu erfassende Qualitätskriterien

– Beispiele für den SPNV (Baden-Württemberg) –

Befragen



Fahrgäste



Wahrgenommene Qualität
(subjektiv empfunden)

Pünktlichkeit
der Züge

Information im
Regelfall

Sauberkeit
der Züge

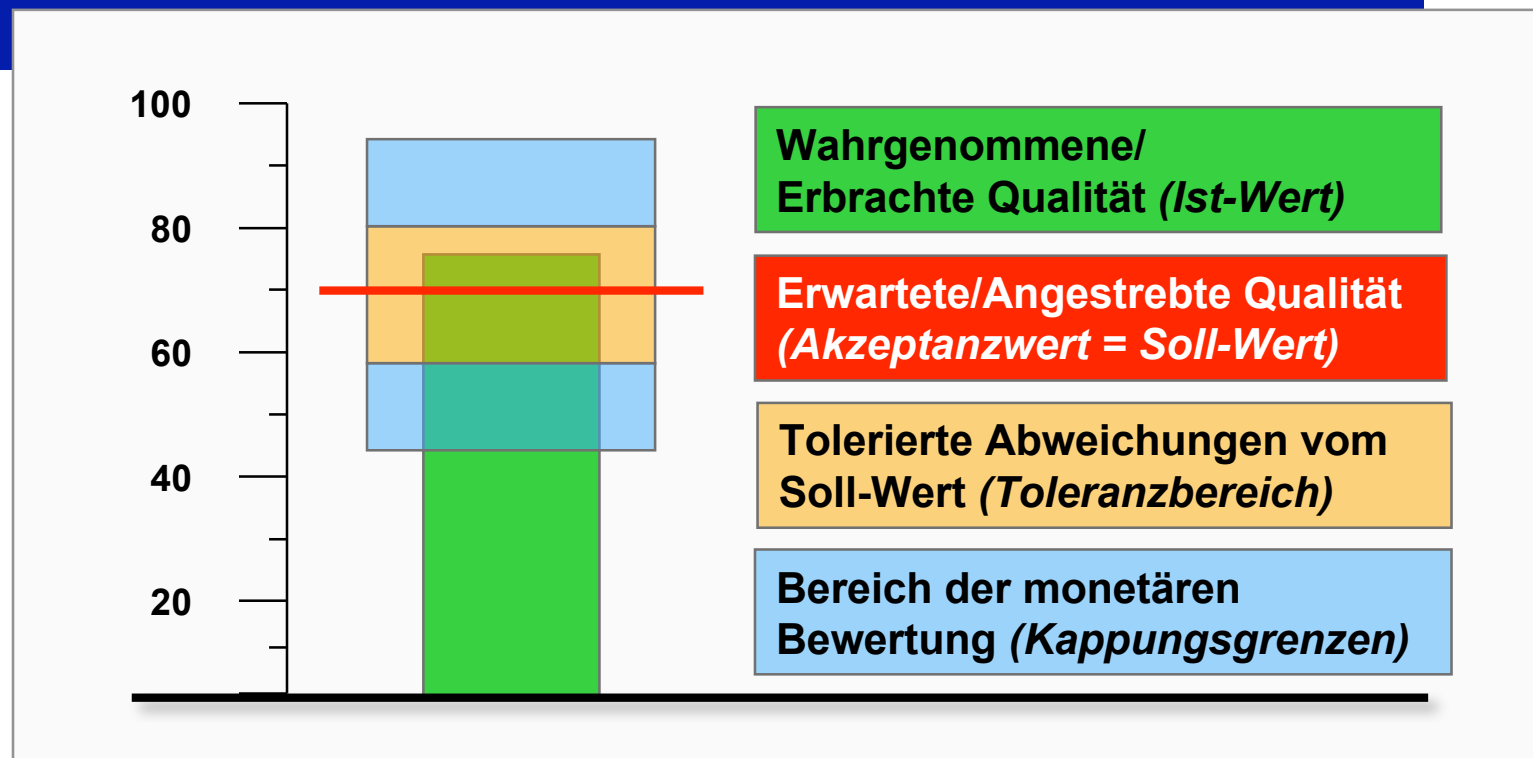
Information bei
Unregelmäßigkeiten

Schadensfreiheit
der Züge

Sitzplatzangebot im
Zug

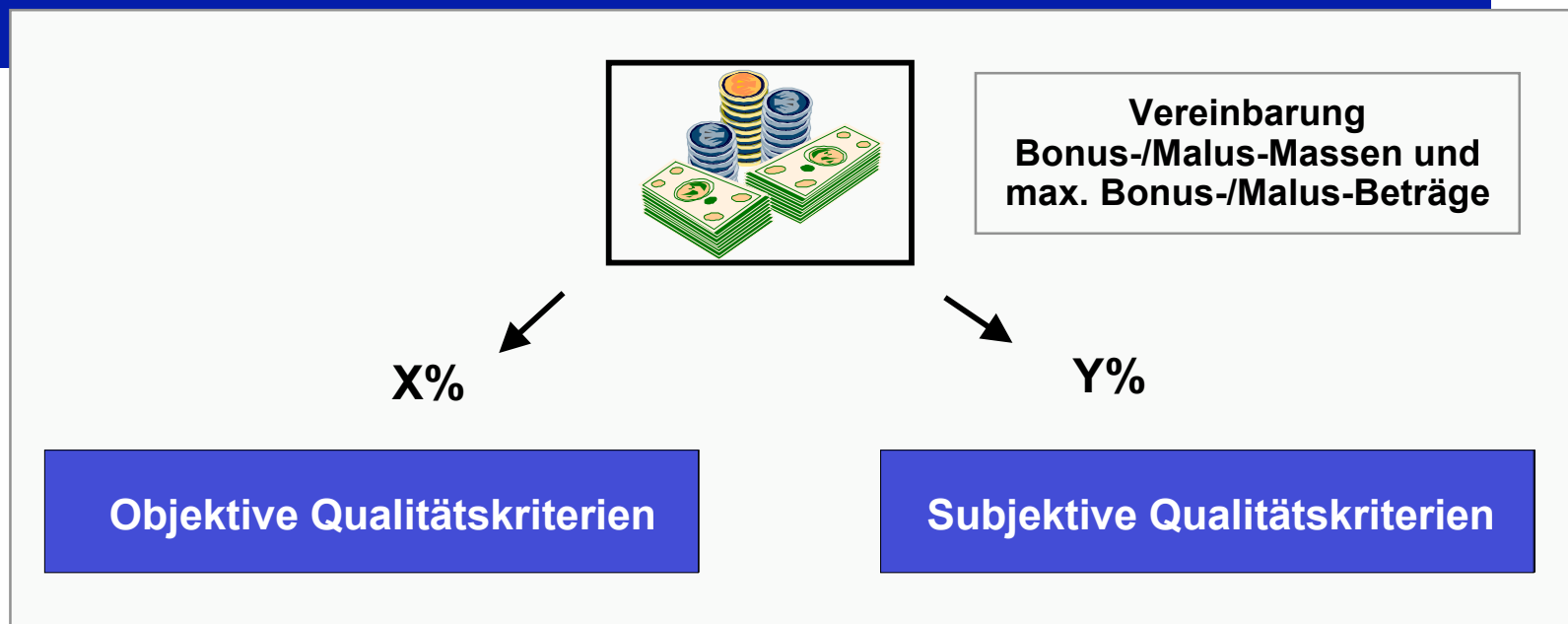
Sicherheit im Zug

Bewertungsmethodik: Ist und Soll (Beispiel)

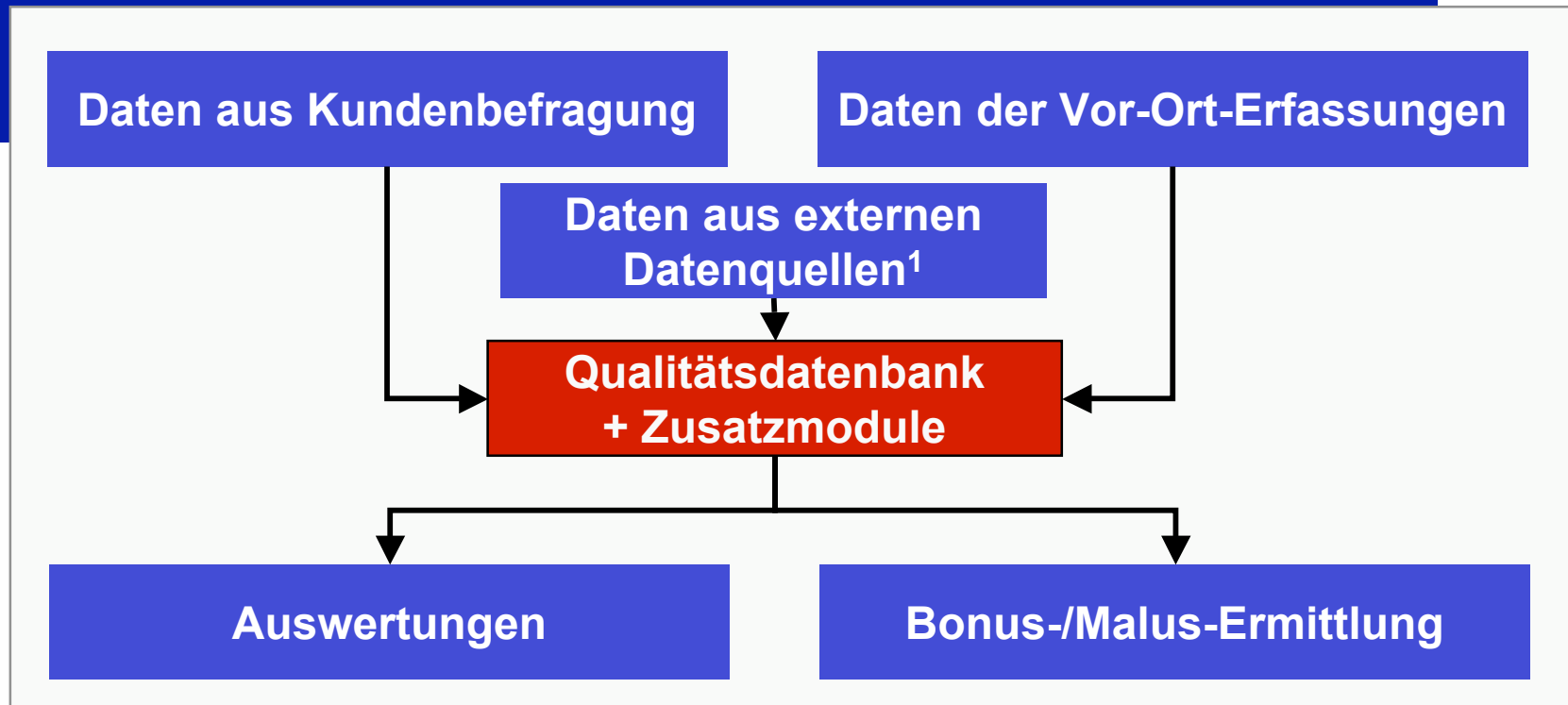


Bonus und Malus

Objektive und subjektive „Säule“



Qualitäts-Datenbank



¹**Schnittstellen zu externen Datenquellen,
z.B. Pünktlichkeitsdaten, Fahrzeugdaten**

Effektive Qualitätssteuerung bei begrenzten Ressourcen

Anspruch

Kundenrelevante Qualitätsmerkmale

Stichprobenkontrollen, direkte Messungen und Kundenmonitoring

Benchmarking

Klare und justiziable Kriteriendefinition

Transparente Bonus-/Malus-Regelungen

Fazit

Spannungsfeld

Finanzmittel

Beschränkung auf Kriterien zentraler Bedeutung

Aufwandsminimierung bei Qualitätskontrollen

Begrenzbare Finanzrisiken für Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Einführung ganzheitliches Verfahren

Integrierte Bonus-/Malus-Berechnung

Modularer Aufbau

Intelligente Softwarelösung

Nutzenaspekte der Qualitätssteuerung im ÖPNV

Erhöhung der **Kundenzufriedenheit**

Sicherung des Kundenvertrauens und damit der **Kundenbindung**

Akquisition bisheriger **Nichtnutzer**

Steigerung der **Akzeptanz** des ÖPNV

Erhöhung der **Einnahmen** und damit der **Wirtschaftlichkeit**

Beeinflussung der **Mitarbeitermotivation**

Sicherung einer effektiven Erfüllung des **Verkehrsvertrags**
durch das Verkehrsunternehmen

Überzeugender **Öffentlichkeitsauftritt**

Ansprechpartner

KONTAKT

Für Anfragen und vertiefende Auskünfte steht Ihnen
gern zur Verfügung:



Roland Suckrow

Qualität im ÖPNV

Tel.: 030 / 2 54 65-227

E-Mail: roland.suckrow@etc-consult.de

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!