

# Qualitätsbewertung Züge 2019

Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service

Noten auf Basis des Qualitätsmanagementsystems (QMS)



**NAH.SH**

Der Nahverkehr

Verkehrsvertrag <sup>1)</sup>	2017 <sup>2)</sup>	2018	2019 Details				2019 Mittelwert <sup>3)</sup>	
	Mittelwert	Mittelwert	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal		
Netz West (RB SH)	3,7	2,5	2,6				befriedigend	2,6 ▼
Netz Nord Los A (RB SH)	2,4	2,1 ▲	2,1				gut	2,1
Netz Nord Los B (NBE)	2,3	2,1 ▲	2,1				gut	2,1
Netz Mitte Los A (RB SH)	2,4	2,3 ▲	1,9				gut	1,9 ▲
Netz Mitte Los B (NBE)	2,0	2,3 ▼	1,9				gut	1,9 ▲
Netz Ost (RB SH)	2,7	2,3 ▲	1,9				gut	1,9 ▲
Netz Süd (AKN)	2,4	2,0 ▲	1,9				gut	1,9 ▲
<b>Mittelwert<sup>4)</sup></b>	<b>2,7</b>	<b>2,3 ▲</b>	<b>2,1</b>				<b>gut</b>	<b>2,1 ▲</b>

Vergleich zum Vorjahr ↵

Vergleich zum Vorjahr ↵

1) Die Verkehrsverträge beinhalten folgende Linien:

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

**Netz Nord Los A (RB SH):** 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 (RB SH):** 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 (RB SH):** 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

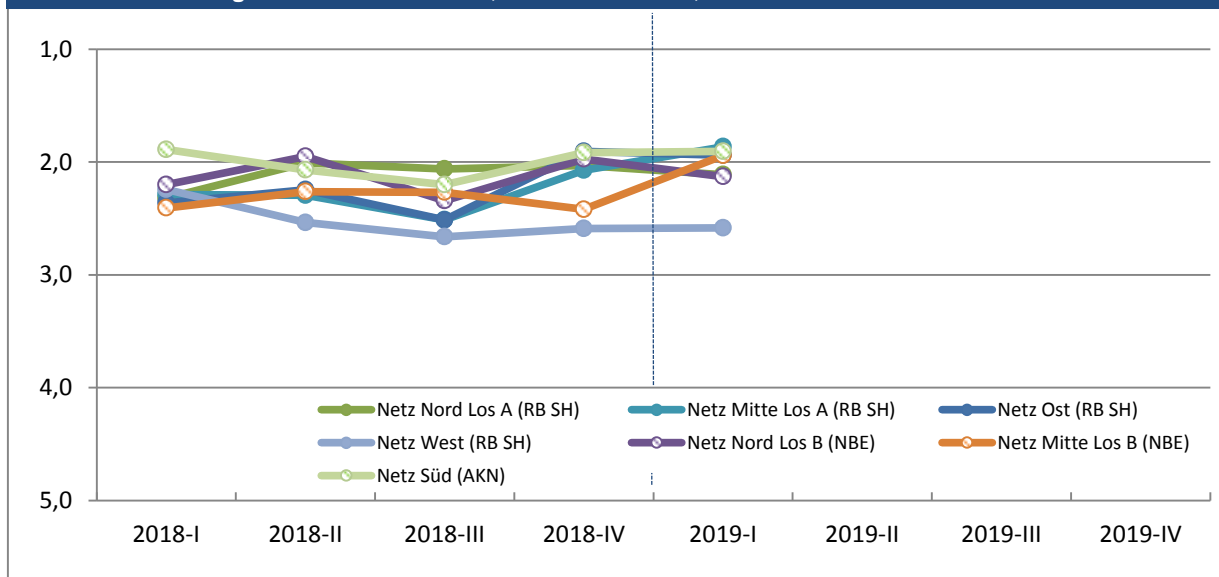
2) Umgerechnet aufgrund der QMS-Weiterentwicklung:

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) wurde in 2017 weiterentwickelt. In diesem Zusammenhang wurden die Anforderungen verschärft und neue Kriterien bspw. zum geplanten Schienenersatzverkehr (SEV) aufgenommen. Dadurch hat sich die Bewertung durchschnittlich um 0,6 verschlechtert. Die neuen Noten (ab 2018) sind somit nur noch bedingt mit den alten Noten vergleichbar. Um trotzdem die Entwicklung der Qualität im Zeitvergleich darstellen zu können, wurden die Noten der Vorjahre entsprechend umgerechnet.

3) Mittelwert aus den vorliegenden Quartalen.

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

## Qualitätsbewertung: 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.

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