

Pressemeldung

07. März 2012

VRR stellt Qualitätsbericht 2011 vor Regiobahn bei den Fahrgästen immer beliebter

Wie gravierend sind die Verspätungen? Wie oft ist der Fahrkartenautomat defekt? Wie freundlich sind die Mitarbeiter? Solche und ähnliche Fragen werden beim Qualitätscheck des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (VRR) beantwortet. Und nach jetzigem Stand braucht sich die Regiobahn keine Sorgen zu machen. Die Regiobahn steht laut dem Qualitätsbericht 2011 glänzend da. Jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR wird von den Profi-Testern des Verkehrsverbundes mindestens 140 Mal pro Jahr kontrolliert, darüber hinaus werden circa 300 Befragungen über die Kundenzufriedenheit durchgeführt. Ein herausragendes Ergebnis erzielte die Regiobahn wie auch bereits in den Vorjahren.

Die Regiobahn bekam fast nur Bestnoten und schneidet bei der Gesamtbeurteilung besser ab als jedes andere Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR – z.B. bei Fahrgastinformation, Sauberkeit und Zugbegleitpersonal. Weitere Details entnehmen Sie bitte der beigelegten Grafik auf Seite 2.

Gerade im Bereich „Sauberkeit der Züge“ wurde 2011 bei der Regiobahn einiges unternommen. So wurden z.B. alle 12 Triebwagen der Regiobahn von Innen und Außen grundgereinigt, Piktogramme ausgetauscht und durch Scratching beschädigte Scheiben wurden erneuert.

Für die Regiobahn ist das positive Ergebnis ein großer Ansporn, auch weiterhin den gewohnten Service und Qualitätsstandard zu bieten. Im Namen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sagen wir „Danke“.

Auf der Homepage des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (www.vrr.de) können Sie den Qualitätsbericht 2011 herunterladen. Der Bericht enthält detaillierte Auswertungen für die einzelnen Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Linien im Gebiet des VRR. Dokumentiert sind beispielsweise Zahlen zur Pünktlichkeit, zu Zugausfällen und zur Fahrgastinformation.

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH • An der Regiobahn 15 • 40822 Mettmann • Internet: www.regio-bahn.de

Marcel Winter
Leiter Marketing, Tarif & Vertrieb
Pressesprecher
Telefon: 02104 305-401
Fax: 02104 305-403
E-Mail: marcel.winter@regio-bahn.de

REGIOBAHN
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn

Pressemeldung

07. März 2012

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel (Schulnotenskala)

	Pünktlichkeit	Fahrgast- information im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgast- information im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Funktionieren der techn. Wagen- einrichtung	Qualität des Zugbegleit- personals	Gesamt- zufriedenheit
DB (Großvertrag)	2,7	2,2	2,8	2,7	2,5	2,2	2,5
DB (Wettbewerbslinien)	2,3	2,1	2,5	2,7	2,6	2,0	2,3
Regiobahn	1,8	1,9	2,0	1,9	1,9	1,9	1,8
PEG	2,5	2,2	2,8	2,5	2,3	2,1	2,2
Abellio Rail	1,8	1,8	2,3	2,2	2,2	1,8	2,0
NordWestBahn	2,2	1,8	2,5	2,0	2,0	1,8	2,1
eurobahn/Keolis	2,1	1,8	2,1	2,1	2,2	1,8	2,1
Mittelwert (alle Linien)	2,4	2,1	2,6	2,5	2,4	2,1	2,3

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in rot, der beste in grün markiert. Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.

Quelle: VRR-Qualitätsbericht 2011

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH • An der Regiobahn 15 • 40822 Mettmann • Internet: www.regio-bahn.de

Marcel Winter
 Leiter Marketing, Tarif & Vertrieb
 Pressesprecher
 Telefon: 02104 305-401
 Fax: 02104 305-403
 E-Mail: marcel.winter@regio-bahn.de

REGIOBAHN
 FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn