

Pressemeldung

22. März 2018

VRR stellt Qualitätsbericht 2017 vor -Regiobahn S28 belegt erneut Spitzenpositionen-

Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit? Wie freundlich sind die Servicemitarbeiter? Wie oft ist der Fahrkartenautomat defekt? Solche und ähnliche Fragen werden bei rund 300 Befragungen im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung durch speziell geschultes Personal des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr AÖR gestellt und von den Fahrgästen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) beantwortet. Darüber hinaus wird jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR von Profi-Testern des Verkehrsverbundes mindestens 140 Mal pro Jahr kontrolliert.



Die S 28 ist eine der beliebtesten Linien im VRR.

Auch im Jahr 2017 hat die Regiobahn in den jährlichen von der VRR AÖR vorgelegten Qualitätsberichten wieder eine Spitzenposition eingenommen. Die Fahrgäste stellten der Regiobahn im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung, die nicht als Mittelwert aller Einzelwerte, sondern als gesonderte Fragestellung zu verstehen ist, eine Gesamtnote von 1,93 aus und belegte erneut den ersten Platz im Vergleich aller Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR.

Gerade die Bestnoten in den Bereichen „Fahrgastinformationen im Fahrzeug (im Regelbetrieb), sowie Fahrgastinformationen im Fahrzeug (im Störfall)“ und „Funktionieren der technischen Wageneinrichtung“ bei den Fahrzeugen sind ein Beleg für das intensive und sorgfältige Instandsetzungskonzept der Regiobahn S28 und das obwohl 2/3 der Fahrzeuge bereits 18 Jahre alt sind.

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

Alexander Goertz
Marketing, Tarif & Vertrieb
Telefon: 02104 305-404
Fax: 02104 305-403
E-Mail: presse@regio-bahn.de

REGIOBAHN
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn

Pressemeldung

22. März 2018

Der hohe Ausbildungsstandart, sowie jährliche In-House-Schulungen der Sicherheits- und Servicemitarbeiter spiegelt sich in der besten Note von 1,66 im Bereich „Sicherheitsempfindung tagsüber“ der Kunden wieder.

Gute Noten gab es auch im ebenfalls jährlich vom VRR aufgestellten Stationsbericht, in dem das Erscheinungsbild und der Zustand der Haltepunkte im Verbundgebiet bewertet werden. Sieben der insgesamt acht Regiobahn-Haltepunkte wurden mit der Bestnote als akzeptabel bewertet. Akzeptabel bedeutet, dass keine weiteren Verbesserungen notwendig sind. Lediglich der Haltepunkt Mettmann Zentrum wurde mit der Note noch akzeptabel bewertet. Noch akzeptabel bedeutet hier, dass geringfügige Mängel festgestellt wurden und eine Verbesserung nicht dringend erforderlich ist.

Auf der Homepage des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr (www.vrr.de) kann in Kürze der gesamte Qualitätsbericht 2017 heruntergeladen werden.

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

Alexander Goertz
Marketing, Tarif & Vertrieb
Telefon: 02104 305-404
Fax: 02104 305-403
E-Mail: presse@regio-bahn.de

REGIOBAHN
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn

Pressemeldung

22. März 2018

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel (nach Schulnotenprinzip)

Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahnverkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störungsfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der technischen Fahrzeugausrüstungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagtäglich	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
Regiobahn	2,09	2,25	1,77	2,24	2,22	2,11	1,78	1,66	2,44	1,93
Abellio	1,96	2,16	1,81	2,29	2,08	2,13	1,70	1,68	2,34	1,98
Keolis	2,13	2,49	1,84	2,40	2,33	2,36	1,79	1,77	2,49	2,15
Nordwestbahn	1,97	2,48	1,81	2,33	2,28	2,30	1,76	1,74	2,31	2,17
DB Regio – Wettbewerb	2,22	2,56	1,99	2,51	2,59	2,48	1,88	1,80	2,53	2,25
National Express	1,93	3,04	1,84	2,45	2,23	2,17	1,87	1,73	2,41	2,26
DB Regio – Großvertrag	2,12	2,55	2,09	2,55	2,66	2,38	1,95	1,86	2,72	2,27
Mittelwert (alle Linien)	2,10	2,49	1,96	2,45	2,45	2,36	1,84	1,78	2,52	2,18

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.

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 2017

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

Alexander Goertz
Marketing, Tarif & Vertrieb
Telefon: 02104 305-404
Fax: 02104 305-403
E-Mail: presse@regio-bahn.de

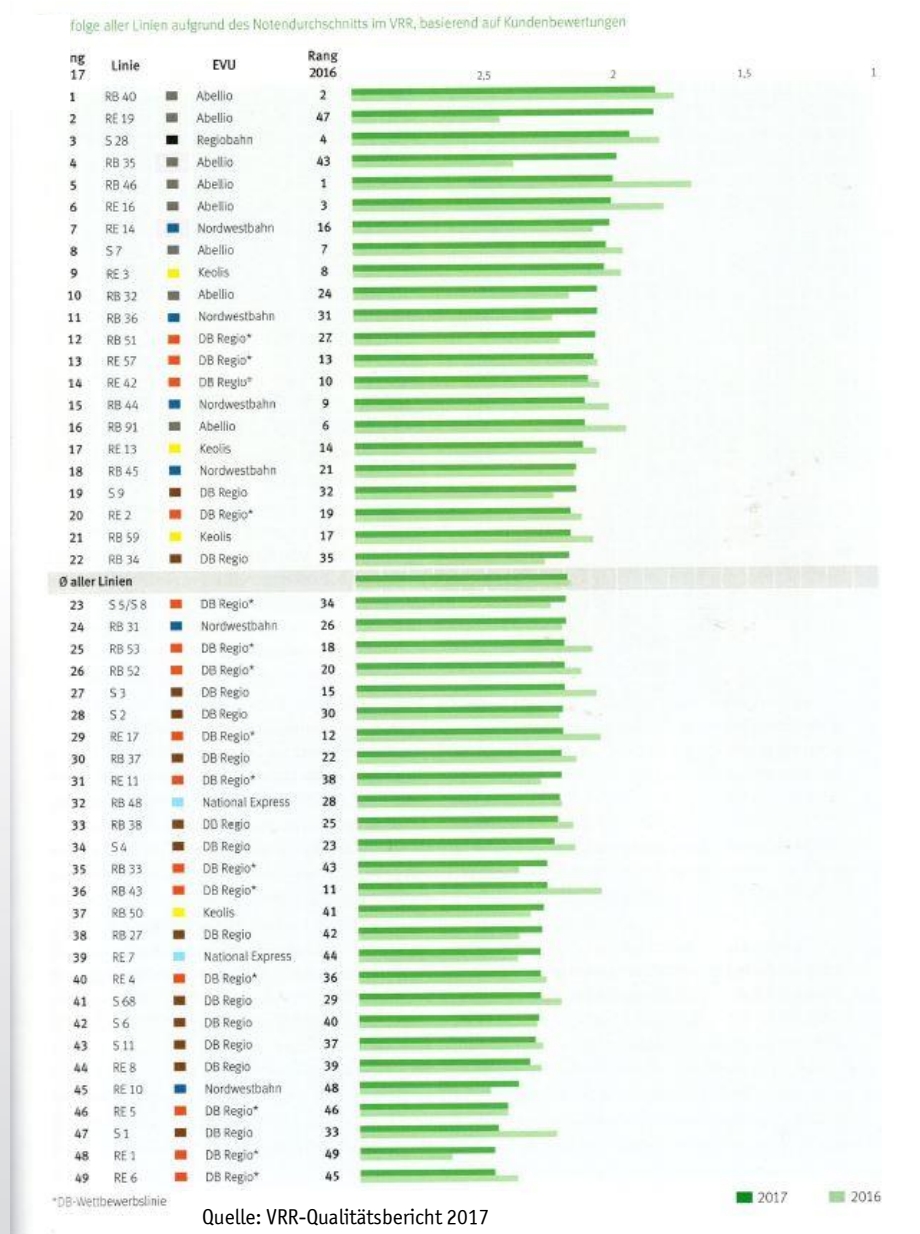
REGIOBAHN
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn

Pressemeldung

22. März 2018

Entwicklung der Linien im Vergleich zum Vorjahr (2016)



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

Alexander Goertz
Marketing, Tarif & Vertrieb
Telefon: 02104 305-404
Fax: 02104 305-403
E-Mail: presse@regio-bahn.de

REGIOBAHN
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn