

Erfassung der Kundenbeschwerden: Inhalte und Vordruck

| Merkmale | Kategorie | Anzahl der Beschwerden pro Quartal |
|---|---|------------------------------------|
| 1. Fahrplan / Anschlüsse | 1.1 Bedienungshäufigkeit / Takt | |
| | 1.2 Platzangebot | |
| | 1.3 Pünktlichkeit / Fahrtausfall | |
| | 1.4 Fahrplanzeiten ungünstig | |
| | 1.5 Wartezeit / Übergangszeit | |
| | 1.6 Anschluss fehlt | |
| | 1.7 Anschluss nicht gehalten | |
| | 1.8 Sonstiges | |
| 2. Tarif | 2.1 Fahrpreis | |
| | 2.2 Tarifzonen | |
| | 2.3 Tarifinformation / Handhabung | |
| | 2.4 erhöhtes Beförderungsentgelt | |
| | 2.5 Sperrzeiten | |
| | 2.6 Angebote fehlen | |
| | 2.7 Schül.-/Stud.-/Azubi-Berechtigungen | |
| | 2.8 Fahrradmitnahme | |
| | 2.9 Sonstiges | |
| 3. Service-/ Verkaufseinrichtungen | 3.1 EFA | |
| | 3.2 Sonstiges | |
| 4. Erschließung | 4.1 Verkehrsmittel fehlen | |
| | 4.2 Linienführung | |
| | 4.3 Lage der Haltestelle | |
| | 4.4 Baustellen / Umleitungen | |
| | 4.5 Sonstiges | |
| 5. Anlagen | 5.1 behindertengerechte Gestaltung | |
| | 5.2 Wetterschutz defekt / fehlt | |
| | 5.3 Sitzmöglichkeiten | |
| | 5.4 Beleuchtung | |
| | 5.5 Zerstörung / Vandalismus | |
| | 5.6 Sauberkeit | |
| | 5.7 Sonstiges | |

| | | | |
|---------------------|-----|---|--|
| 6. Fahrzeuge | 6.1 | technische Sicherheit / Fahreigenschaften | |
| | 6.2 | Gestaltung des Fahrgastraumes (Türen,Licht, etc.) | |
| | 6.3 | Heizung (Fahrzeug zu warm) | |
| | 6.4 | Heizung (Fahrzeug zu kalt) | |
| | 6.5 | Lüftung | |
| | 6.6 | Zerstörung / Vandalismus | |
| | 6.7 | Sauberkeit des Fahrgastraumes | |
| | 6.8 | neue Fahrzeuge | |
| | 6.9 | Sonstiges | |

| | | | |
|-----------------------|-----|--------------------------------|--|
| 7. Information | 7.1 | Fahrplanbuch | |
| | 7.2 | Fahrplanaushänge | |
| | 7.3 | Information im Fahrzeug | |
| | 7.4 | Information an der Haltestelle | |
| | 7.5 | Wegweisung / Beschilderung | |
| | 7.6 | Internet | |
| | 7.7 | Werbung | |
| | 7.8 | Sonstiges | |

| | | | |
|--------------------|------|-------------------------------------|--|
| 8. Personal | 8.1 | Fahrpersonal | |
| | 8.2 | Fahrpersonal (Fehlverhalten) | |
| | 8.3 | Prüfpersonal | |
| | 8.4 | keine Hilfe / Betreuung | |
| | 8.5 | Mitnahme Kiwa / Fahrrad / Rollstuhl | |
| | 8.6 | zu früh gefahren | |
| | 8.7 | zu spät gefahren | |
| | 8.8 | Haltestelle nicht bedient | |
| | 8.9 | nicht gewartet | |
| | 8.10 | Anschluss nicht hergestellt | |
| | 8.11 | Fahrgäste nicht einsteigen lassen | |
| | 8.12 | Fahrgäste nicht aussteigen lassen | |
| | 8.13 | Fahrgäste eingeklemmt | |
| | 8.14 | Abfertigung | |
| | 8.15 | Fahrweise | |
| | 8.16 | Differenz beim Fahrkartenverkauf | |
| | 8.17 | Fahrgelddifferenzen | |
| | 8.18 | Wechselgeldprobleme | |
| | 8.19 | Halten zwischen den Haltestellen | |
| | 8.20 | Rauchen im Fahrzeug | |
| | 8.21 | Sonstiges | |

| | | | |
|--------------------------------|-----|-------------------------------|--|
| 9. Sicherheit / Ordnung | 9.1 | Sicherheit an der Haltestelle | |
| | 9.2 | Sicherheit im Fahrzeug | |
| | 9.3 | Belästigung | |
| | 9.4 | Sonstiges | |

| | | | |
|----------------|------|-------------------|--|
| 10. Lob | 10.1 | Leistungsangebot | |
| | 10.2 | Personalverhalten | |
| | 10.3 | Kundenservice | |
| | 10.4 | Sonstiges | |

| | | | |
|------------------|------|---|--|
| 11. Summe | 11.1 | Gesamtanzahl Rückmeldungen pro Quartal ohne 10. Lob | |
|------------------|------|---|--|