

# Qualitätsbewertung Züge 2016

Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service  
Noten auf Basis des Qualitätsmanagementsystems (QMS)



## NAH.SH

Der Nahverkehr

Verkehrsvertrag <sup>1)</sup>	2014	2015	2016 Details				2016 Mittelwert <sup>2)</sup>	
	Mittelwert	Mittelwert	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal		
Netz West (NOB)	1,9	2,3 ▼	2,3	1,9			gut	2,1 ▲
Netz Nord Los A (RB SH)	2,3	2,3	2,2	2,1			gut	2,2 ▲
Netz Nord Los B (NBE)	1,7	1,7	1,8	1,8			gut	1,8 ▼
Netz Mitte Los A (RB SH)	-	2,6	2,4	1,9			gut	2,2
Netz Mitte Los B (NBE)	-	1,5	1,5	1,6			gut	1,5
alt: SH-Express (RB SH)	2,5	-	-	-			-	-
alt: Netz Mitte (RB SH)	2,4	-	-	-			-	-
Netz Ost (RB SH)	2,5	2,4 ▲	2,4	2,2			gut	2,3 ▲
Netz Süd (AKN)	2,2	1,9 ▲	1,8	1,8			gut	1,8 ▲
<b>Mittelwert<sup>3)</sup></b>	<b>2,3</b>	<b>2,2 ▲</b>	<b>2,2</b>	<b>2,0</b>			<b>gut</b>	<b>2,1 ▲</b>

Vergleich zum Vorjahr ↴

Vergleich zum Vorjahr ↴

1 Die Verkehrsverträge beinhalten folgende Linien:

**Netz West (NOB):** 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., RB 77 Kiel - Neumünster

**Netz Mitte Los B (NBE):** RB 61 Itzehoe - Hamburg Hbf., RB 71 Wrist/ Itzehoe - Hamburg-Altona

**alt: SH-Express (RB SH):** RE Flensburg - Hamburg Hbf.

**alt: Netz Mitte (RB SH):** RE Kiel - Hamburg, RB Flensburg - Neumünster, RB Neumünster - Hamburg, RB Itzehoe - Hamburg

**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,

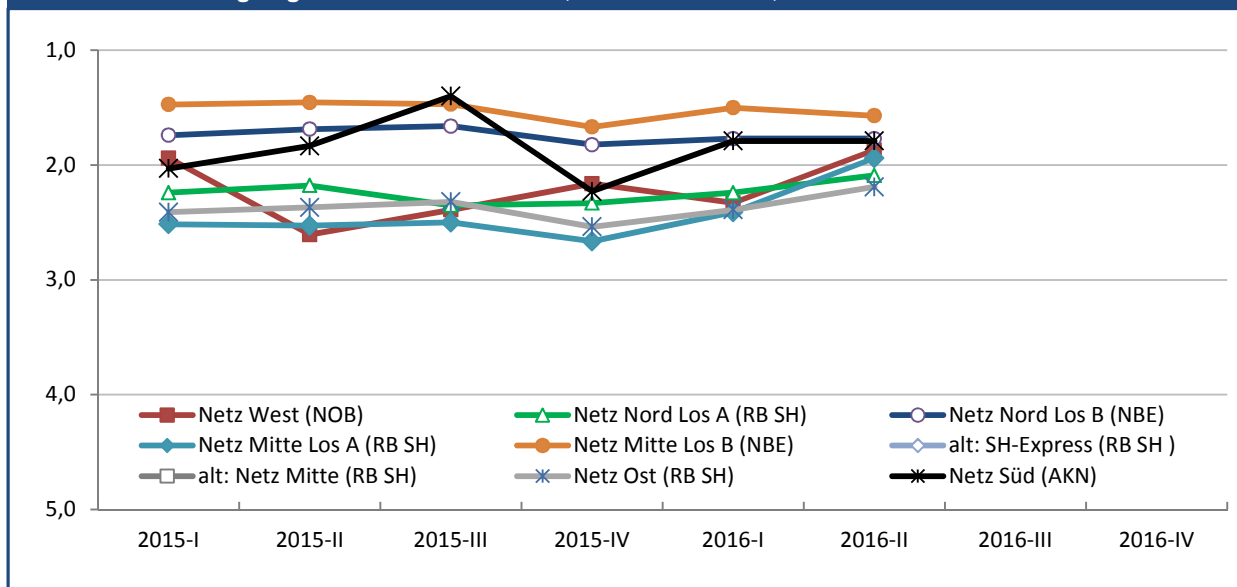
RB 85 Puttgarden - Lübeck, RB 86 Lübeck-Travemünde - Lübeck, RE 1 Hamburg Hbf. - Büchen, RB 11 Aumühle - Bücher

**Netz Süd (AKN):** A1 Neumünster - Hamburg-Eidelstedt, A2 Ulzburg Süd - Norderstedt Mitte, A3 Elmshorn - Ulzburg Süd

2 Mittelwert aus den vorliegenden Quartalen.

3 Der Mittelwert ist anhand der Zug-km gewichtet.

## Qualitätsbewertung Züge: 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.

Die Pünktlichkeit ist nicht Gegenstand der Qualitätsbewertung der Züge, sondern wird separat ausgewertet.

NAH.SH Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH

Kundendialog: 01805-710707 (14 ct/Min. aus dem dt. Festnetz, Mobilfunkpreis max. 42 ct/Min.)

www.nah.sh oder kundendialog@nah.sh