

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-/ Verkaufs- einrichtungen	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	
------------------	------	---	--