

Teil C
Anlage B 07

Katalogisierung
Kund:innenbeschwerden

Kund:innenmanagement

Das EVU hat alle Kund:innenanfragen und -eingaben systematisch zu erfassen und auszuwerten. Dabei hat das EVU eine Gliederung des eingegangenen Kund:inneninputs nach den folgenden Kriterien (differenziert nach Linie) vorzunehmen:

- Pünktlichkeit / Anschlusssicherheit
- Sitzplatz- und Zugausfälle (inkl. Notfallmanagement / SEV)
- Fahrgastinformation im Zug (Regeldurchsagen)
- Fahrgastinformation im Zug (Störungsdurchsagen)
- Fahrgastinformation am Bahnhof (Regel- und Störungsdurchsagen)
- Zugbegleitpersonal
- Sauberkeit der Fahrzeuge / Funktionieren der Wageneinrichtung
- Sauberkeit der Bahnhöfe / Funktionieren der Einrichtungen
- Fahrkartenerwerbsmöglichkeiten (Fahrkartenautomaten und –entwerter, personenbediente Vertriebsstellen)
- Tarifinformationen (Fahrkartengestaltung und –merkmale)
- Sonstiges

Das EVU hat diese auf Nachfrage den SPNV-AT vorzulegen.

Die Aufgabenträger behalten sich vor, Kund:inneneingaben selbst zu beantworten.