

BEG_Beschwerdemanagement_2022		
Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	Status: <b>11.02.22</b>
Erstellt am:	<b>25.11.15</b>	Version: <b>47</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>	

Tester-Nr.:

Welle:  Verkehrsunternehmen:  Netz:

Beschwerdeart:  **persönlich (Kundencenter)**  **telefonisch**  **Email**

Datum:   2022 Uhrzeit Beginn:   Uhrzeit Ende:    
(Beginn des Gesprächs) (Ende des Gesprächs)

Beschwerdestelle/-Nr.: \_\_\_\_\_

Szenario:  Verspätung  Verschmutzung  Überfüllung  Anschluss  allgemein: Fahrscheinkontrolle  
 allgemein: Temperatur

Erreichbarkeit/Verfügbarkeit/Wartezeit		
1.	War unter der angegebenen Tel.nr. jemand zu erreichen?	<input type="checkbox"/> ja (100) <input type="checkbox"/> nein (0) →Frage 4
2.	Anzahl Weiterleitungen bis zum finalen Gesprächspartner	<i>Anzahl eintragen</i>
3.	Anzahl Warteschleifen (hierzu zählt NICHT die automatische Ansage zu Beginn) bis zum finalen Gesprächspartner	<i>Anzahl eintragen</i>
4.	Nur wenn Frage 1 = nein: War ein Anrufbeantworter geschaltet?	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein →Frage 30
5.	Wurde bei Anrufbeantworter Rückruf angeboten oder nur Informationen gegeben?	<input type="checkbox"/> Angebot Rückruf →Frage 30 <input type="checkbox"/> nur Information →Frage 30
6.	Ggf. Dauer der automatischen Ansage zu Beginn der Verbindung (nicht Warteschleife!) in min/sek	<i>mm:ss</i>
6.	Dauer von ersten Klingenzeichen/ Warteschleifenbeginn (immer nach automatischer Startansage) bis zum Gespräch (finaler Gesprächspartner) in min/sek	<i>mm:ss</i>
7.	Antwort auf Beschwerde erhalten	<input type="checkbox"/> ja (100) <input type="checkbox"/> nein (0) →Frage 30
8.	Datum Antworten	Datum Zwischenantwort <i>TT/MM/JJJJ</i> <input type="checkbox"/> keine Zwischenantwort Datum finale Antwort <i>TT/MM/JJJJ</i> <input type="checkbox"/> keine finale Antwort

<b>Sozial-kommunikative Kompetenz</b>					
9.	Mitarbeiter nahm Blickkontakt auf	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.	
10.	Mitarbeiter war mir zugewandt/ auf mich konzentriert (ließ sich nicht dauerhaft durch andere Dinge/Personen ablenken)	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
11.	Mitarbeiter beherrschte die deutsche Sprache: MA schreib/spricht verständliches Deutsch	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
12.	Mitarbeiter hatte eine verständliche Aussprache	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
13.	Mitarbeiter hatte einen freundlichen Tonfall/Gesichtsausdruck	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
14.	Mitarbeiter/Antwort war höflich (wertschätzend)	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
15.	Mitarbeiter war ruhig und sachlich (emotionale Ruhe/Sachlichkeit)	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
16.	Mitarbeiter war selbstsicher	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
17.	<b>Sonstiges (sozial-kommunikative Kompetenz):</b>				

<b>Fachliche Kompetenz (Informations- und Handlungskompetenz)</b>					
<b>Informationskompetenz:</b>					
18.	Wurde konkret auf den Inhalt meiner Beschwerde eingegangen?	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
19.	War die Antwort persönlich gehalten oder eher ein Standardtext?	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
20.	War die Antwort inhaltlich verständlich und für mich nachvollziehbar?	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
21.	Angemessene Informationstiefe	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
22.	<b>Sonstiges (Informationskompetenz)</b> <i>Wenn Bewertung bei Frage 20. und / oder 21. gleich (0) → bitte Grund nennen</i>				
<b>Handlungskompetenz („Lösung“):</b>					
23.	Mitarbeiter nimmt Beschwerde sachlich entgegen (fachliche Sachlichkeit)	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.	
24.	Mitarbeiter reagiert mit positiven Formulierungen, die das Image des Unternehmens schützen	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.	
25.	Mitarbeiter gibt nach Möglichkeit eine Erklärung über den Vorfall	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.	
26.	Mitarbeiter bedankt sich beim Kunden	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.	
27.	<b>Sonstiges (fachliche Kompetenz)</b>				
<b>Zusammenfassung Kundenorientierung bei Beschwerde</b>					
28.	Mitarbeiter zeigte insgesamt ein kundenorientiertes Beschwerdeverhalten	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
29.	Antwort auf Beschwerde wirkt insgesamt kundenorientiert	<input type="checkbox"/> vollständig erfüllt (100)	<input type="checkbox"/> im Wesentlichen ok (geringe Mängel) (50)	<input type="checkbox"/> mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
30.	<b>Allgemeine Anmerkungen:</b>				

Indikator	Beschreibung	Beispiele und Textbausteine (mündlich oder Email-Texte) nicht erschöpfend
Mitarbeiter beherrschte die deutsche Sprache: MA schreibt/spricht verständliches Deutsch	Der Mitarbeiter sprach/schrieb korrektes, grammatikalisch richtiges Deutsch [Bewertung 1], unabhängig davon, ob Deutsch erkennbar die Muttersprache ist oder nicht. Evtl. Akzent oder Dialekt ist nicht zu berücksichtigen. Bei leichten Schwächen mit der Sprache ist Bewertung 2 zu vergeben, bei größeren Problemen mit der deutschen Sprache Bewertung 3	keine Fehler in Ausdruck, Satzbau, etc. Bei Email außerdem: keine orthographischen Fehler
Mitarbeiter/Antwort war höflich (wertschätzend)	War die Behandlung höflich und respektvoll/ wertschätzend? Oder hatte man den Eindruck, dem Mitarbeiter lästig zu sein? Wurde das Kundenanliegen ernst genommen? Für deutlich spürbare Höflichkeit ist Bewertung 1 zu vergeben, bei sachlich/nüchternem Verhalten aber nicht unhöflich die Bewertung 2 und bei empfundener Unhöflichkeit die Bewertung 3.	Email: - Sehr geehrter ... - wir wünschen Ihnen - mit freundlichen Grüßen
Wurde konkret auf den Inhalt meiner Beschwerde eingegangen?	Stellte der Mitarbeiter bei seinen Antworten einen konkreten oder allgemeinen Bezug zur vorgebrachten Beschwerde her [Bewertung 1] oder wurde nur teilweise [Bewertung 2] bzw. (fast) gar nicht [Bewertung 3] auf das Problem eingegangen.	Abgleich mit Szenario (wird Thema vom Berater aufgegriffen)
War die Antwort persönlich gehalten oder eher ein Standardtext?	Beantwortete der Mitarbeiter die Anfrage mit deutlich individuellen Erklärungen [Bewertung 1] oder wurden verstärkt [Bewertung 2] bzw. (fast) ausschließlich [Bewertung 3] allgemeine Redewendungen/ Erklärungen zum Umgang mit Beschwerden verwendet.	es werden nicht immer die gleichen/allgemeine Formulierungen verwendet
War die Antwort inhaltlich verständlich und für mich nachvollziehbar?	War die Auskunft vollständig verständlich? Hat sich der Mitarbeiter klar ausgedrückt? War die Erläuterung nachvollziehbar? Eine Hilfestellung für Ihre Bewertung ist hier, ob Sie die erhaltene Information problemlos mit eigenen Worten wiedergeben können, wenn dies der Fall ist, geben Sie Bewertung 1. Gibt es kleinere Abstriche bei der Verständlichkeit, geben Sie Bewertung 2, waren es mehr als kleinere Abstriche bei der Verständlichkeit oder gar völlig unverständlich bzw. nicht nachvollziehbar, Bewertung 3.	(könnte die erhaltene Info vom Tester wiedergegeben werden)
Angemessene Informationstiefe	Bewertet wird die der Anfrage angemessene Detailliertheit der Antwort. Ist dies aus Ihrer Sicht voll gegeben, geben Sie Bewertung 1, bei kleinen Abstrichen (etwas zu knapp oder etwas zu ausführlich/umständlich Bewertung 2.: Wurde man kurz und knapp abgespeist oder mit Informationen erschlagen, ist Bewertung 3 vorgesehen.	Beispiel für gegebene HINTERGRUNDINFOS: - Mit dem Erwerb eine Fahrkarte haben Sie nicht gleichzeitig Anspruch auf einen Sitzplatz - Zusätzliche Reinigung muss beantragt werden - Es sind nicht alle Züge auf den kompletten Streckenabschnitten mit Zugbegleitern versehen - die letztendliche Auslastung von Nahverkehrszügen ist leider vorab nicht kalkulierbar - hierzu muss ich noch weitere Informationen einholen
Mitarbeiter reagiert mit positiven Formulierungen, die das Image des Unternehmens schützen	Wird dem negativen Beschwerdegrund mit positiven Formulierungen von Seiten des Mitarbeiters begegnet. Beispiele sind: „Ich kann Sie verstehen“, „Das kann ich gut nachvollziehen“ oder „Ich gebe Ihnen völlig Recht. Zu vermeiden sind negative Aussagen wie „Das können Sie aber so nicht behaupten!“, „So stimmt das nicht!“. Es ist keine Abstufung der Bewertung vorgesehen.	- das tut mir/uns leid - ich/wir entschuldige(n) mich/uns - das kann/können ich/wir nachvollziehen - das nehme(n) ich/wir sehr ernst - sie haben Recht - das ist verständlich
Mitarbeiter gibt nach Möglichkeit eine Erklärung über den Vorfall	Der Mitarbeiter sollte abschließend eine Lösung zur Beschwerde geben („auf das Problem eingehen“). Dies kann auch bedeuten (wenn keine direkte Klärung möglich ist), dass er erklärt, dass die Beschwerde weitergegeben wird, er nach persönlichen Daten fragt und/oder anfragt, ob eine Rückmeldung gewünscht wird. Es ist keine Abstufung der Bewertung vorgesehen.	DIREKT: was führte zum Problem, was wird unternommen: - alle Züge werden regelmäßig gereinigt - gerade in Stoßzeiten stehen dann sowohl Sitzplätze als auch Stewhplätze zur Verfügung - Verschmutzungen sind leider auf Fehlverhalten einzelner Fahrgäste zurückzuführen - Das Problem wurde an die zuständige Stelle weitergegeben - Angebot eines Kulanz-Gutscheins  INDIREKT: Hinweis, dass mehr Zeit (für Nachforschung) und/oder mehr Infos (genauer Zug etc.) benötigt werden: - dazu muss ich mich genauer erkundigen, muss ich rückfragen - so können wir anschließend den Sachverhalt genau prüfen - mit diesen Angaben können dann die Personale zum Sachverhalt befragt werden - dürfen wir Sie anschließend (nach weiterer Klärung) anrufen/zurückrufen/kontaktieren - nur so können anschließend Qualitätsmaßnahmen eingeleitet werden - was können Sie in solchen Fällen tun (Personal direkt ansprechen, anrufen ...)
Mitarbeiter bedankt sich beim Kunden	Bedankt sich der Mitarbeiter während und/oder zum Ende des Gesprächs für die vorgebrachte Beschwerde als hilfreiche Information? Es ist keine Abstufung der Bewertung vorgesehen.	- Vielen Dank - wir bedanken uns - Übergabe von "give-aways" mit Danksagung (Schokolade o.ä.)

Ersteller: **Fabian.Fluegel**

Status:

Erstellt am: **16.03.21**

**08.02.22**

Bearbeiter: **Fabian Flügel**

Version:

**16**

### Sonderfall: Beschwerde im Kundencenter eines anderen Betreibers

Die BEG erwartet beim Vorbringen von Beschwerden im Kundencenter (auch bei Fremdfirmen) einen angemessenen Umgang mit dem Beschwerdesteller und eine Behandlung der Sache vor Ort soweit möglich. Das heißt nicht, dass jeder Fall immer abgeschlossen werden muss/kann, das Angebot zur Weitergabe über einen Protokollbogen o.ä. steht dem nicht im Weg. Negativ wäre aber, wenn nur die Weitergabe angeboten wird, und sich des Themas vor Ort nicht angenommen wird.

Das grundsätzliche Bewerten beim Beschwerdemanagement im Kundencenter (nicht nur bei Fremddienstleistern vor Ort, sondern immer) lässt sich demnach wie folgt beschreiben:

Die Anfrage wird vom Testkunden gestellt. Der Mitarbeiter wird bezüglich der sozialen Kompetenzen auf Basis des Gesprächs laut Leitfaden bewertet (Blickkontakt etc.). Dies ist zunächst unproblematisch, da diese Punkte noch nicht von der Klärung des Sachverhalts abhängen.

Schwieriger kann es bei der Beurteilung der fachlichen Kriterien werden, falls keine direkte Klärung möglich ist oder aber der Mitarbeiter das ganze nur aufnehmen und weitergeben möchte, sich aber inhaltlich nicht äußert. Es sind nämlich auch die fachlichen Bewertungen auf den Besuch vor Ort auf den Mitarbeiter im Kundencenter zu beziehen. Beim Absetzen einer Beschwerde im dafür zuständigen Kundencenter (unabhängig vom Betreiber) erwartet die BEG eben auf jeden Fall vor Ort eine angemessene Behandlung der Beschwerde. Das schließt das Angebot einer Weitergabe des Vorfalls natürlich nicht aus, es wäre jedoch nicht ausreichend, sich vor Ort dem Anliegen gar nicht zu widmen, sondern nur auf die Weitergabe zu verweisen. Zumal die Tester logischerweise keine Daten zur weiteren Kontaktaufnahme hinterlassen können, somit muss die Thematik ohnehin vor Ort irgendwie durch den Mitarbeiter behandelt bzw. abgeschlossen werden. Es besteht zusätzlich die Möglichkeit, dass der Mitarbeiter den Bogen als Papier mitgibt oder anonym aufnimmt.

Anders als etwa beim verdeckten Test in den Zügen werden beim Beschwerdemanagement im Bereich fachliche Kompetenz nicht konkrete Musterlösungen, welche spezifische Unternehmenskenntnisse erfordern, erwartet. Es geht vielmehr um eine Behandlung des angefragten Sachverhalts in angemessener Form. Für den Bereich „Fachlich“ bedeutet dies

- Inhaltsbezug: Stellte der Mitarbeiter beim Gespräch einen Bezug zur vorgebrachten Beschwerde her, wird das Thema bei der Antwort des Mitarbeiters aufgegriffen (oder werden alle Anfragen gleich und ohne Bezug behandelt).
- Inhaltliche Verständlichkeit: Das Gesagte muss nachvollziehbar sein.
- Informationstiefe: Länge der Antwort angemessen im Verhältnis zur Anfrage und zu den Lösungsmöglichkeiten, die der Mitarbeiter vor Ort hat (wenn dies die Weitergabe des Anliegens ist, ist das ok, aber es muss dem Kunden in angemessener Form kommuniziert werden).
- Erklärung des Vorfalls: Eingehen auf das Problem, Lösungsversuch. Wichtig: Lösung kann dabei auch bedeuten, dass angeboten wird, das Problem zur abschließenden Klärung weiterzugeben.

So sollte es möglich sein, auch „fachlich“ kurz auf die Anfrage einzugehen. Es ist ja auch bei eigenem Personal oft nicht möglich, das Problem direkt vor Ort rückstandslos zu lösen/klären. Das Angebot der Weiterverfolgung ist auch in solchen Fällen der korrekte Umgang und wird positiv gewertet.

Es reicht aber definitiv nicht aus, nur zu sagen, man reicht das gerne weiter, da man nicht zuständig ist. Wenn man sich als Kunde beschwert, möchte man an der (ersten zuständigen) Anlaufstelle auch gebührend wahrgenommen werden.

## BEG\_Beschwerdemanagement\_Leitfaden\_2022

Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	Status:	<b>08.02.22</b>
Erstellt am:	<b>25.11.15</b>	Version:	<b>86</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>		

### Ergänzungen 2021/2022

#### 1. Allgemeine Hinweise:

Um sicher zu gehen, dass diese Studie auch die Informationen liefert, welche die BEG benötigt, bitten wir Sie, den Erhebungsbogen vollkommen ehrlich und gewissenhaft auszufüllen. Falls es trotz dieses Leitfadens noch Fragen gibt, wenden Sie sich bitte an die Feldleitung.

Testkunden handeln / bewerten möglichst aus Sicht der Kunden. Oberstes Gebot bei der Arbeit als Testkunde ist das „Verdeckte Handeln“. Damit Sie nicht erkannt werden und die Erhebung erfolgreich durchgeführt werden kann, beachten Sie bitte folgende Punkte:

- Achten Sie bitte darauf, dass Sie für den jeweiligen Einsatz sorgfältig vorbereitet sind. Lesen Sie sich das Szenario vorher durch und planen Sie, die Beschwerde mit eigenen Worten vorzutragen. Gehen Sie mögliche Nachfragen vorher im Geiste durch und haben Sie Antworten darauf parat.
- Verhalten Sie sich grundsätzlich wie ein „angenehmer Kunde“, der Ratschlägen des Personals Folge leistet.
- Beim Test im Kundencenter achten Sie bitte auf unauffällige, gleichwohl gepflegte Kleidung.
- Sie stellen sich mit Tagesgruß (bei Telefon: und Namen) und tragen Ihr Anliegen mit ruhiger, freundlicher Stimme vor. Sie bitten darum, dass die Beschwerde aufgenommen wird, auch wenn der Mitarbeiter sagt, dass der Vorfall bereits bekannt sei. Auf Nachfrage geben Sie Namen und Adresse an. Sie geben an, dass Sie auf eine weitere Rückmeldung zum Vorfall verzichten.
- **Das eventuelle Angebot, die Beschwerde schriftlich/per Mail einzureichen (evtl. wird auch direkt ein Erfassungsbogen angeboten), lehnen Sie ab und erbeten eine direkte Aufnahme/Bearbeitung/Behandlung. Auf Ihre Bewertungen hat ein solches Angebot keinen Einfluss.**
- Füllen Sie die Bewertungen auch bei telefonischen Einsätzen immer erst nach dem Gespräch auf Basis Ihres Gedächtnisprotokolls aus und überprüfen Sie, ob alle Angaben vollständig (ggf. mittels „keine Angabe“) sind.
- Auch wenn Eintragungen außerhalb des Kundencenters vorgenommen werden, muss das verdeckte Vorgehen jederzeit sichergestellt sein.
- Sollten Sie den Verdacht haben, dass Sie als Testkunde enttarnt wurden, geben Sie uns bitte umgehend einen entsprechenden Hinweis.

Der vorliegende Erläuterungskatalog gibt den Bewertungsrahmen für die Kriterien vor:

- Rein „objektive“ Bewertungen sind in der angestrebten Informationstiefe weder möglich noch zweckmäßig. In die Bewertungen fließt immer auch die individuelle Sichtweise des Testkunden ein. Dies ist ausdrücklich gewünscht.
- Achten Sie jedoch darauf, soweit möglich vorurteilsfrei (anhand mitgeteilter oder vor Ort beobachteter Tatsachen) zu entscheiden.
- Den Bewertungen ist die Sichtweise eines gelegentlichen ÖPNV-Nutzers mit geringen Ortskenntnissen zugrunde zu legen.
- Heben Sie bitte auch nach Eingabe der Bewertungen in das Erhebungsgerät alle Unterlagen zu einem Test für evtl. Rückfragen auf. Dazu gehören insbesondere die Papier-Bewertungsbögen und zusätzlich entstandene Notizen
- Die Erhebungen sind fristgerecht am Abend des Erhebungstages in das Erhebungsgerät einzugeben.

## 2. Allgemeines zum Erhebungsbogen:

Hinweise zu den Skalen:

Zur Beurteilung der Kriterien der Dienstleistungsqualität werden im Erhebungsbogen zwei verschiedene Skalen verwendet.

Überwiegend besteht darüber hinaus die Möglichkeit „keine Angabe“ (k.A.) zu markieren. „Keine Angabe“ kann bzw. sollte angegeben werden, wenn ein Qualitätsmerkmal nicht eindeutig erkennbar/ beobachtbar ist oder bei einem konkreten Testkundeneinsatz nicht auftrat. Ansonsten sollte diese Möglichkeit nur in Ausnahmefällen benutzt werden.

*Die 2-stufige Ja-Nein-Skala:*

Diese 2-stufige Skala wird zur Beurteilung des Vorhandenseins bzw. Fehlens eines Gegenstandes oder einer Verhaltensweise verwendet. Es findet keine weitere Abstufung der Bewertung statt.

*Die 3-stufige Beurteilungsskala:*

Die 3-stufige Skala wird zur Beurteilung von Kriterien verwendet, bei denen eine differenzierte Beurteilung benötigt wird. Sie kommt dann zum Einsatz, wenn Ausprägungen von Verhaltensweisen beurteilt werden, die sich mittels der Einteilung in die Kategorien „Ja – Nein“ nicht zuverlässig erfassen lassen.

Bei Beurteilung eines Kriteriums mittels der 3-stufigen Skala sollte die Bewertung jeweils anhand der verbalen Benennungen der 3 Stufen erfolgen (vollständig erfüllt – im Wesentlichen erfüllt – erhebliche Mängel/nicht erfüllt).

Der Wert „**vollständig erfüllt (1)**“ sollte verwendet werden, wenn die Dienstleistung hinsichtlich des entsprechenden Beurteilungskriteriums ohne jede Einschränkung bzw. Beanstandung erbracht wurde. Aus Kundensicht gäbe es keine Möglichkeit einer noch besseren Erbringung dieses Aspektes der Dienstleistung. Die Bewertung 1 ist nur vergeben, wenn für den jeweiligen Punkt gar nichts zu kritisieren war.

Der Wert „**im Wesentlichen erfüllt (2)**“ sollte verwendet werden, wenn das Beurteilungskriterium bei der Erbringung der Dienstleistung im Wesentlichen erfüllt wurde. Kleinere Mängel bzw. geringe Kritikpunkte sind bei dieser Bewertung zulässig.

Der Wert „**mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (3)**“ sollte verwendet werden, wenn die Dienstleistung in Bezug auf den zu beurteilenden Aspekt nicht zufriedenstellend erbracht wurde. Es gab mehr als geringe Mängel bzw. deutliche Kritik an der Art und Weise wie der entsprechende Aspekt der Dienstleistung ausgefüllt wurde. Es gab eine stärkere Abweichung zu der normalerweise für üblich befundenen Qualität. Aus Kundensicht besteht Verärgerung über die erbrachte Dienstleistung bzw. kein Wunsch danach, eine auf diese Weise erbrachte Dienstleistung ein zweites Mal in Anspruch zu nehmen. Der Wert ist ebenfalls zu vergeben, wenn die geforderte Leistung überhaupt nicht erbracht wurde.

### 3. Erläuterung der Eingaben und Bewertungskriterien:

Tester-Nr.:

Welle:

Verkehrsunternehmen:

Netz:

Beschwerdeart:  persönlich (Kundencenter)

telefonisch

Email

Datum:   2022

Uhrzeit Beginn:    
(Beginn des Gesprächs)

Uhrzeit Ende:    
(Ende des Gesprächs)

Beschwerdestelle/-Nr.:

Szenario:  Verspätung  Verschmutzung  Überfüllung  Anschluss  allgemein: Fahrscheinkontrolle

allgemein: Temperatur

Erreichbarkeit/Verfügbarkeit/Wartezeit			
1.	War unter der angegebenen Tel.nr. jemand zu erreichen?	Grundsätzliches Zustandekommen des persönlichen Kontakts  Nimmt nach zweimal „bis zum Ende klingeln lassen (max. 5 Minuten)“ niemand ab oder verbleiben Sie länger als 5 min in einer Warteschleife/ Weiterleitung gilt das Gespräch als nicht zustande gekommen (bitte in diesem Fall unbedingt vermerken, was vorlag)	Skala: ja/nein
2.	Anzahl Weiterleitungen bis zum finalen Gesprächspartner	Anzahl Weiterleitungen eintragen	Skala: Zahl
3.	Anzahl Warteschleifen bis zum finalen Gesprächspartner	Anzahl Warteschleifen eintragen	Skala: Zahl
4.	Nur wenn Frage 1 = nein: War ein Anrufbeantworter geschaltet?	Wurde nur ein Anrufbeantworter erreicht (hier sind <u>nicht</u> Warteschleifen mit Ansagen gemeint)	Skala: ja/nein
5.	Wurde bei Anrufbeantworter Rückruf angeboten oder nur Informationen gegeben?	Nur wenn Anrufbeantworter: Was wurde auf AB angeboten	Skala: Angebot Rückruf/Information
6.	Ggf. Dauer der automatischen Ansage zu Beginn der Verbindung (nicht Warteschleife!) in min/sek	Dauer der automatischen Ansage/Begrüßung/ Auswahlmöglichkeit („drücken Sie 1 für ...“) /Hinweis zum Datenschutz, etc. gleich zu Beginn bis zu einem der folgenden Punkte:  - Derzeit befinden sich alle MA im Gespräch - Bitte haben Sie noch etwas Geduld, Sie werden mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden - Tuten/Klingelzeichen - Beginn echte Warteschleife, Musik etc.	Zeit in min/sek

6.	Dauer von ersten Klingenzeichen/ Warteschleifenbeginn (immer nach automatischer Startansage) bis zum Gespräch (finaler Gesprächspartner) in min/sek	<p>Zeit bis zum finalen Ansprechpartner messen. Eine ggf. automatische Ansage/Begrüßung/Auswahlmöglich-keit („drücken Sie 1 für ...) /Hinweis zum Datenschutz, etc. gleich zu Beginn zählt nicht zur Wartezeit. Messung erst ab Ansagen wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Derzeit befinden sich alle MA im Gespräch</li> <li>- Bitte haben Sie noch etwas Geduld, Sie werden mit dem nächsten freien Mitarbeiter verbunden</li> <li>- Tuten/Klingelzeichen</li> <li>- Beginn echte Warteschleife, Musik etc</li> </ul> <p>(Zeit aber einschließlich evtl. Weiterleitungen und Warteschleifen)</p>	Zeit in min/sek
7.	Antwort auf Beschwerde erhalten	Kam eine Rückantwort per Email	Skala: ja/nein
8.	Datum Antworten	Datum der Zwischenantwort eintragen TT/MM/JJJJ	Datum der finalen Antwort eintragen TT/MM/JJJJ

<b>Sozial-kommunikative Kompetenz</b>			
9.	Mitarbeiter nahm Blickkontakt auf	Nahm der Mitarbeiter während Ihres Gesprächs (Testkundenszenario) Blickkontakt auf oder schaute er <u>dauerhaft</u> woanders hin.  <i>Achtung Videoreisezentrum: Hier sind aufgrund der Monitorsituation Abstriche beim Blickkontakt hinnehmbar</i>	Skala: ja/nein
10.	Mitarbeiter war mir zugewandt/ auf mich konzentriert (ließ sich nicht dauerhaft durch andere Dinge/Personen ablenken)	Hat sich der Mitarbeiter während des Gesprächs Ihnen zugewandt und auf Ihre Anfrage konzentriert. (Körperhaltung etc.), dann ist Bewertung 1 zu vergeben. War der Mitarbeiter während des Gesprächs dauerhaft mit anderen Dingen beschäftigt und/oder Ihnen abgewandt, soll dies negativ in Ihr Urteil einfließen (geringer [Bewertung 2] oder auch mehr als geringer [Bewertung 3] Mangel).  <i>Hier müssen Sie in Ihre Beurteilung die Angemessenheit der Situation mit einfließen lassen. Der Mitarbeiter kann evtl. von anderen Personen angesprochen worden sein (anderen Kunden, Kollegen) und kann dies natürlich nicht völlig ignorieren.</i>	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
11.	Mitarbeiter beherrschte die deutsche Sprache: MA schreibt/spricht verständliches Deutsch	Der Mitarbeiter sprach/schrieb korrektes, grammatikalisch richtiges Deutsch [Bewertung 1], unabhängig davon, ob Deutsch erkennbar die Muttersprache ist oder nicht. Evtl. Akzent oder Dialekt ist nicht zu berücksichtigen. Bei leichten Schwächen mit der Sprache ist Bewertung 2 zu vergeben, bei größeren Problemen mit der deutschen Sprache Bewertung 3	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
12.	Mitarbeiter hatte eine verständliche Aussprache	Was der Mitarbeiter sagte, war hinsichtlich der Deutlichkeit (kein Nuscheln) und Lautstärke zu verstehen. Evtl. Akzent oder Dialekt ist nur zu berücksichtigen, wenn die Verständlichkeit dadurch merklich beeinträchtigt wird.	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
13.	Mitarbeiter hatte einen freundlichen Tonfall/Gesichtsausdruck	War der Tonfall freundlich? Oder hatte der Mitarbeiter einen ungeduldigen, genervten oder aggressiven Tonfall? Für deutlich spürbare Freundlichkeit ist Bewertung 1 zu vergeben, bei sachlich/nüchternem Verhalten aber nicht unfreundlich die Bewertung 2 und bei empfundener Unfreundlichkeit die Bewertung 3.	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
14.	Mitarbeiter/Antwort war höflich (wertschätzend)	War die Behandlung höflich und respektvoll/ wertschätzend? Oder hatte man den Eindruck, dem Mitarbeiter lästig zu sein? Wurde das Kundenanliegen ernst genommen? Für deutlich spürbare Höflichkeit ist Bewertung 1 zu vergeben, bei sachlich/nüchternem Verhalten aber nicht unhöflich die Bewertung 2 und bei empfundener Unhöflichkeit die Bewertung 3.	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
15.	Mitarbeiter war ruhig und sachlich (emotionale Ruhe/Sachlichkeit)	Ist der Mitarbeiter sachlich mit dem Anliegen umgegangen. Dann ist Bewertung 1 zu vergeben. Hat er dagegen emotional reagiert ist Bewertung 2 [im Wesentlichen noch in Ordnung, nur geringe Einschränkungen] bzw. Bewertung 3 [mehr als geringe Mängel] bei negativer emotionaler Reaktion.	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
16.	Mitarbeiter war selbstsicher	War der Mitarbeiter sich seiner Sache sicher und zeigte keine Unsicherheit. Dann ist Bewertung 1 zu vergeben. War er dagegen unsicher in seinen Aussagen ist Bewertung 2 [im Wesentlichen noch in Ordnung, nur geringe Einschränkungen] bzw. Bewertung 3 [mehr als geringe Mängel bezüglich Selbstsicherheit].	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
17.	<b>Sonstiges (sozial-kommunikative Kompetenz):</b>	Weitere Anmerkungen zu diesem Themenbereich	offen eintragen

<b>Fachliche Kompetenz (Informations- und Handlungskompetenz)</b>			
<b>Informationskompetenz:</b>			
18.	Wurde konkret auf den Inhalt meiner Beschwerde eingegangen?	Stellte der Mitarbeiter bei seinen Antworten einen konkreten Bezug zur vorgebrachten Beschwerde her [Bewertung 1] oder wurde nur teilweise [Bewertung 2] bzw. (fast) gar nicht [Bewertung 3] auf das Problem eingegangen.	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
19.	War die Antwort persönlich gehalten oder eher ein Standardtext?	Beantwortete der Mitarbeiter die Anfrage mit deutlich individuellen Erklärungen [Bewertung 1] oder wurden verstärkt [Bewertung 2] bzw. (fast) ausschließlich [Bewertung 3] allgemeine Redewendungen/ Erklärungen zum Umgang mit Beschwerden verwendet.	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
20.	War die Antwort inhaltlich verständlich und für mich nachvollziehbar?	War die Auskunft vollständig verständlich? Hat sich der Mitarbeiter klar ausgedrückt? War die Erläuterung nachvollziehbar? Eine Hilfestellung für Ihre Bewertung ist hier, ob Sie die erhaltene Information problemlos mit eigenen Worten wiedergeben können, wenn dies der Fall ist, geben Sie Bewertung 1. Gibt es kleinere Abstriche bei der Verständlichkeit, geben Sie Bewertung 2, waren es mehr als kleinere Abstriche bei der Verständlichkeit oder gar völlig unverständlich bzw. nicht nachvollziehbar, Bewertung 3.	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
21.	Angemessene Informationstiefe	Bewertet wird die der Anfrage angemessene Detailliertheit der Antwort (z.B. mit Hintergrundinfos). Ist dies aus Ihrer Sicht voll gegeben, geben Sie Bewertung 1, bei kleinen Abstrichen (etwas zu knapp oder etwas zu ausführlich/umständlich Bewertung 2.: Wurde man kurz und knapp abgespeist oder mit Informationen erschlagen, ist Bewertung 3 vorgesehen.	Skala: 3-stufige Beurteilungsskala
22.	<b>Sonstiges (Informationskompetenz)</b>	Weitere Anmerkungen zu diesem Themenbereich  Wenn Bewertung bei Frage 20. und / oder 21. gleich (0) → bitte Grund nennen	offen eintragen
<b>Handlungskompetenz („Lösung“):</b>			
23.	Mitarbeiter nimmt Beschwerde sachlich entgegen (fachliche Sachlichkeit)	Hier geht es rein darum, ob die vorgebrachte Beschwerde überhaupt korrekt durch den Mitarbeiter aufgenommen wird, zunächst durch richtiges/aktives Zuhören („Ich verstehe“ o.ä.), Ausreden lassen und dann ggf. Notieren des Sachverhalts. Es ist keine Abstufung der Bewertung vorgesehen.	Skala: ja/nein
24.	Mitarbeiter reagiert mit positiven Formulierungen, die das Image des Unternehmens schützen	Wird dem negativen Beschwerdegrund mit positiven Formulierungen von Seiten des Mitarbeiters begegnet. Beispiele sind: „Ich kann Sie verstehen“, „Das kann ich gut nachvollziehen“ oder „Ich gebe Ihnen völlig Recht. Zu vermeiden sind negative Aussagen wie: „Das können Sie aber so nicht behaupten!“, „So stimmt das nicht!“. Es ist keine Abstufung der Bewertung vorgesehen.	Skala: ja/nein
25.	Mitarbeiter gibt nach Möglichkeit eine Erklärung über den Vorfall	Der Mitarbeiter sollte abschließend eine Lösung zur Beschwerde geben („auf das Problem eingehen“), direkt oder indirekt. Dies kann auch bedeuten (wenn keine direkte Klärung möglich ist), dass er erklärt, dass <b>er sich zum Vorfall genau erkundigt</b> , dass die Beschwerde weitergegeben wird, er nach persönlichen Daten fragt und/oder anfragt, ob eine Rückmeldung/ <b>Rückruf</b> gewünscht wird. Es ist keine Abstufung der Bewertung vorgesehen.	Skala: ja/nein
26.	Mitarbeiter bedankt sich beim Kunden	Bedankt sich der Mitarbeiter während und/oder zum Ende des Gesprächs für die vorgebrachte Beschwerde als hilfreiche Information (ggf. <b>give-away mit Danksagung</b> )? Es ist keine Abstufung der Bewertung vorgesehen.	Skala: ja/nein
27.	<b>Sonstiges (fachliche Kompetenz)</b>	Weitere Anmerkungen zu diesem Themenbereich	offen eintragen

<b>Zusammenfassung Kundenorientierung bei Beschwerde</b>			
28.	Mitarbeiter zeigte insgesamt ein kundenorientiertes Beschwerdeverhalten	<i>Alle vorangehenden Punkte zusammen genommen: Erschien der Mitarbeiter in sozialer und kommunikativer Hinsicht fähig [Bewertung 1], gab es kleinere Mängel es war jedoch grundsätzlich in Ordnung [Bewertung 2] oder gab es größere Beanstandungen [Bewertung 3].</i>	<i>Skala: 3-stufige Beurteilungsskala</i>
29.	Antwort auf Beschwerde wirkt insgesamt kundenorientiert	<i>Alle vorangehenden Punkte (Email) zusammen genommen: Erschien die Antwort auf die Beschwerde kundenorientiert [Bewertung 1], gab es kleinere Mängel es war jedoch grundsätzlich in Ordnung [Bewertung 2] oder gab es größere Beanstandungen [Bewertung 3].</i>	<i>Skala: 3-stufige Beurteilungsskala</i>
30.	<b>Allgemeine Anmerkungen:</b>	<i>Weitere Anmerkungen zum Test insgesamt</i>	<i>offen eintragen</i>

## BEG\_Beschwerdemanagement\_Szenarien\_2022

Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	Status:	<b>10.05.22</b>
Erstellt am:	<b>25.11.15</b>	Version:	<b>42</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>		

### Szenarien:

- Verspätung
- Verschmutzung
- Überfüllung
- Anschluss
- allgemein: Fahrscheinkontrolle
- allgemein: Temperatur

#### Verspätung:

Vorbereitung Tester:

Verspätung (von DB Navigator App) heraussuchen (einschließlich Zugverbindung inkl. Ein- und Ausstiegbahnhof).

Beschwerdeszenario:

Letzte Woche hatte mein Zug nach ...[vorgegebener Bhf. in der Region, der vom EVU angefahren wird] 20 Minuten Verspätung. Ich hatte einen wichtigen Termin [bitte selbst vorher auswählen: Bewerbung, Kundengespräch, Familienfeier] und musste mir ein Taxi nehmen, um noch rechtzeitig dahin zu kommen. Das finde ich nicht Ordnung; ich finde, die Bahn muss mir eine Erstattung (Taxigeld o.ä.) gewähren.

#### Verschmutzung:

Vorbereitung Tester:

Typische Verschmutzungen ausdenken, sowie Zugverbindung (inkl. Ein- und Ausstiegbahnhof) heraussuchen

Beschwerdeszenario:

Letzte Woche war der Zug nach ...[vorgegebener Bhf. in der Region, der vom VU angefahren wird] derartig dreckig, dass ich Ihnen das mal mitteilen wollte. Machen Sie denn da nicht regelmäßig sauber? Es kullerten leere Flaschen (Bier...) durch den Wagen und auf den freien Sitzen lagen Essenreste in Papier (relevante Verschmutzungen s.o.). Ich hab mich wirklich geekelt und habe gedacht, dass sollten Sie mal wissen.

### Überfüllung:

Vorbereitung Tester:

Typische Überfüllungen (in Hauptverkehrszeit) für entsprechende Strecke ausdenken, sowie Zugverbindung (inkl. Ein- und Ausstiegbahnhof) herausuchen (Achtung S-Bahn München Stammstrecke in Hauptverkehrszeit ist praktisch immer überfüllt, diese Kombination daher besser nicht verwenden).

Beschwerdeszenario:

Letzte Woche war der Zug nach ...[vorgegebener Bhf. in der Region, der vom VU angefahren wird] dermaßen voll, dass ich nicht nur keinen Sitzplatz bekommen habe, sondern mir ernsthaft Sorgen um die Sicherheit der Fahrgäste gemacht habe. Es kann doch nicht sein, dass zu Spitzenzeiten nicht mehr Fahrzeuge eingesetzt werden können. Die Leute zahlen doch auch für ihr Ticket!

### Anschluss:

Vorbereitung Tester:

Anschlussverluste mit Hilfe von Verspätungen auf DB Navigator App herausuchen (einschließlich Zugverbindung inkl. Ein- und Ausstiegbahnhof).

Beschwerdeszenario:

Letzte Woche hatte mein Zug nach ...[vorgegebener Bhf. in der Region, der vom EVU angefahren wird] Verspätung. Dadurch habe ich meinen Anschlusszug nach ...[vorgegebener Bhf. in der Region, der vom EVU angefahren wird] verpasst und konnte erst den Zug eine Stunde später nehmen. Das war sehr ärgerlich und ist auch nicht das erste Mal passiert.

**Allgemein: Fahrscheinkontrolle:**

	<p>Vorbereitung Tester:</p> <p>Typische Defizite bei Fahrscheinkontrollen (auf Basis der Erfahrungen beim verdeckten Test) ausdenken, sowie Zugverbindung (inkl. Ein- und Ausstiegbahnhof) heraussuchen.</p> <p>Beschwerdeszenario:</p> <p>Ich fahre regelmäßig mit dem Zug nach ...[vorgegebener Bhf. in der Region, der vom VU angefahren wird]. Dabei ist mir schon öfter aufgefallen, dass nur selten/teilweise Fahrscheinkontrollen erfolgen. Das ärgert mich, denn schließlich bezahlt man ja für die Fahrt und Schwarzfahrern wird es so sehr leicht gemacht.</p>
--	--

**Allgemein: Temperatur im Zug:**

	<p>Vorbereitung Tester:</p> <p>Typische Defizite bei Temperatur (Winter zu kalt, Sommer zu heiß) sowie Zugverbindung (inkl. Ein- und Ausstiegbahnhof) heraussuchen.</p> <p>Beschwerdeszenario:</p> <p>Letzte Woche bin ich im Zug nach ...[vorgegebener Bhf. in der Region, der vom EVU angefahren wird] gefahren. Im Zug war es dermaßen heiß/kalt (je nach Witterung/Saison), dass es wirklich sehr unangenehm war. Auch andere Fahrgäste haben sich darüber beschwert. Wie wird den die Heizung/Klimaanlage eingestellt (bzw. bei alten Fahrzeugen: Hat den der Zug überhaupt eine Klimaanlage).</p>
--	---

**Lösung:**

(hier nur nachrichtlich, ist auf dem Bewertungsbogen einzutragen)

**Beschwerdeart:** persönlich (Kundencenter)  
Telefonisch  
Email

23.	Mitarbeiter nimmt Beschwerde sachlich entgegen (fachliche Sachlichkeit)	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
24.	Mitarbeiter reagiert mit positiven Formulierungen, die das Image des Unternehmens schützen	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
25.	Mitarbeiter gibt nach Möglichkeit eine Erklärung über den Vorfall	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.
26.	Mitarbeiter bedankt sich beim Kunden	<input type="checkbox"/> ja (100)	<input type="checkbox"/> nein (0)	<input type="checkbox"/> k.A.

BEG_Kundenbefragung_2022		
Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	Status: <b>26.01.22</b>
Erstellt am:	<b>29.01.18</b>	Version: <b>27</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>	

Nur S-Bahn München (Vertrieb)

Nur S-Bahn München (Fahrgastinfo)

Nur S-Bahn (München, Nürnberg)

Ergänzungen allgemein 2022

Interviewer-Nr.:

Welle:  Verkehrsunternehmen:  Netz:

KBS (laut Einsatzplan):  Linien-Nr.: \_\_\_\_\_ Zug-Nr.: \_\_\_\_\_ Fahrzeugtyp:

Datum:   2022 Uhrzeit:   1/2.Klasse:

Aktuelles Wetter: starker Niederschlag  (ab und zu) leichter Niederschlag/ feucht   
 trocken

Guten Tag, mein Name ist \_\_\_\_\_ .

Wir führen momentan im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) eine Fahrgastbefragung im Schienenpersonennahverkehr durch. Dürfte ich Ihnen dazu ein paar Fragen stellen?

1. Ich möchte gerne von Ihnen wissen, wie zufrieden Sie bei Fahrten, die Sie mit diesem Verkehrsunternehmen/ dieser Bahn [entsprechendes Unternehmen/ Produkt nennen] auf dieser Strecke unternehmen sind. Wie zufrieden sind Sie dabei mit verschiedenen Leistungen sind, die Ihnen geboten werden [Leitfaden beachten: verschiedene Produkte eines Unternehmens auf der selben Strecke möglich].

Im Folgenden nenne ich Ihnen dazu verschiedene Leistungen und Sie sagen mir bitte auf einer Skala von 1 bis 5, wie zufrieden oder unzufrieden Sie diesbezüglich sind.

(1) bedeutet „vollkommen zufrieden“, (2) = „eher zufrieden“, (3) = „teils zufrieden, teils unzufrieden“, (4) = „eher unzufrieden“ und (5) = „vollkommen unzufrieden“.

Anmerkung für den Interviewer: Sollte der Befragte wirklich keine Meinung abgeben können, z.B. weil die persönliche Erfahrung fehlt, dann bei (9) ein Kreuz machen.

Wie zufrieden sind Sie mit der/dem/ den ...	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)
- Pünktlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sauberkeit des Zuges außen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sauberkeit des Zuges innen (Einstieg, Boden, Fenster, Sitze etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(Bei Bewertung 3/4/5 => Nachfrage: Warum/Womit waren Sie unzufrieden _____ )						
- Sauberkeit der Sanitäreinrichtungen im Zug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Kapazität/ Sitzplatzangebot im Zug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Fahrgastinformationen im Zug im Regelfall

Bei Bewertung 3/4/5 => Nachfrage: Was war das Problem?  
[Mehrfachnennungen möglich]

- benötigte Info war nicht vorhanden (oder zu wenig)
- vorhandene Info war falsch
- mehrere vorhandene Infos waren uneinheitlich
- Sonstiges Problem \_\_\_\_\_

- Fahrgastinformationen im Zug bei Unregelmäßigkeiten /Störungen

(Bei Bewertung 3/4/5 => Nachfrage: Was war das Problem?  
[Mehrfachnennungen möglich]

- benötigte Info war nicht vorhanden (oder zu wenig)
- vorhandene Info war falsch
- mehrere vorhandene Infos waren uneinheitlich
- Sonstiges Problem \_\_\_\_\_

- Anschlusssicherung bei Unregelmäßigkeiten / Störungen
- Erscheinungsbild der Zugbegleiter
- Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Kompetenz der Zugbegleiter
- Komfort/ Bequemlichkeit im Zug
- persönlichen Sicherheit im Zug
- Kundenorientierung bei Beschwerden

ACHTUNG: es geht nur um Beschwerden bei **diesem Unternehmen** etwa in den vergangenen 1-2 Jahren.

Der Fahrgast soll hier bewerten, **wie mit seiner Beschwerde umgegangen wurde, wie zufrieden er damit war**. NICHT wie negativ evtl. der Auslöser für die Beschwerde war.

- (Bei Bewertung 1-5 => Nachfrage: Wo/bei wem haben Sie sich beschwert? - Zugbegleiter von [EVU] (im Zug)  
- Kundencenter von [EVU] (am Bahnhof)  
- Hotline von [EVU] (telefonisch)  
- Schriftlich/Email bei [EVU]  
- Sonstiges und zwar: \_\_\_\_\_)

(Bei Bewertung 3/4/5 => Nachfrage: Warum waren Sie unzufrieden \_\_\_\_\_ )

- Fahrplanangebot/ Takt/ Schnelligkeit

(Bei Bewertung 4/5 => Nachfrage: Warum/Womit waren Sie unzufrieden \_\_\_\_\_ )

- Preis-Leistungsverhältnis
  - Verfügbarkeit und Verständlichkeit von veröffentlichten Tarifinfos
  - (NICHT S-BAHN München) Kaufmöglichkeiten von Fahrkarten auf dieser Strecke
- (Schalter, Automat, Internet, Telefon)

- Kaufmöglichkeiten von Fahrkarten auf dieser Strecke
- (Schalter, Automat, Internet, Telefon)

Wo haben Sie Ihre aktuelle Fahrkarte (die Sie für diese Fahrt nutzen) gekauft?

- Schalter
- Online (Internet)
- telefonisch/schriftlich bestellt
- Automat
- Handyticket
- Sonstiges \_\_\_\_\_

- Wie zufrieden waren Sie mit dem aktuellen Kaufvorgang für diese Fahrkarte?

- (Bei Bewertung 3/4/5 => Nachfrage: Was war das Problem? [Mehrfachnennungen möglich])
- Personal (unfreundlich, inkompetent, etc.)
  - lange Wartezeit
  - technische Probleme
  - Sonstiges Problem \_\_\_\_\_

2. Und wie zufrieden sind Sie insgesamt mit diesem Verkehrsunternehmen/ dieser Bahn bei Fahrten auf dieser Strecke? (1) (2) (3) (4) (5) (9)

3. Würden Sie dieses Verkehrsunternehmen/ diese Bahn aufgrund Ihrer persönlichen Erfahrungen weiterempfehlen?

ja  vielleicht  nein

4. Wie zufrieden sind Sie an Ihrem Einstiegsbahnhof mit der/ den ... (selbe Skala)

- Sauberkeit des Bahnhofs (z.B. Schalter-/ Wartebereiche)
- Fahrgastinformationen am Bahnhof im Regelfall
- (Bei Bewertung 3/4/5 => Nachfrage: Was war das Problem? [Mehrfachnennungen möglich])
  - benötigte Info war nicht vorhanden (oder zu wenig)
  - vorhandene Info war falsch
  - mehrere vorhandene Infos waren uneinheitlich
  - Sonstiges Problem \_\_\_\_\_
- Fahrgastinformationen am Bahnhof bei Unregelmäßigkeiten/ Störungen
- (Bei Bewertung 3/4/5 => Nachfrage: Was war das Problem? [Mehrfachnennungen möglich])
  - benötigte Info war nicht vorhanden (oder zu wenig)
  - vorhandene Info war falsch
  - mehrere vorhandene Infos waren uneinheitlich
  - Sonstiges Problem \_\_\_\_\_

*(nur nach Neuinbetriebnahme nach einer Ausschreibung im ersten Jahr; bzw. nach nächster Betriebsstufe)*

**aktuell für 2022: Mainfrankenbahn; E-Netz Allgäu (GoAhead); Vorortverkehr München-Buchloe; Berchtesgaden-Rohpolding**

5. Wie hat sich Ihrer Meinung nach das Angebot auf dieser Strecke im Vergleich zum letzten Jahr entwickelt? Sagen Sie bitte jeweils, ob sich das Angebot verbessert oder verschlechtert hat oder ob es unverändert ist:

In Bezug auf ...	Verbessert	verschlechtert	unverändert
Fahrplanangebot (Anzahl der Verbindungen, Takt, Schnelligkeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pünktlichkeit/Anschlusssicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der eingesetzten Fahrzeuge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erscheinungsbild und Service des Zugpersonals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrgastinformation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**STATISTIK** Zum Abschluss hätte ich noch ein paar allgemeine Fragen:

A. Können Sie mir bitte sagen, an welchem Bahnhof Sie in diesen Zug gestiegen sind?

--	--	--

B. Und wie/ mit welchem Verkehrsmittel sind Sie zu diesem Bahnhof gekommen?

--	--	--

C. An welchem Bahnhof werden Sie aus diesem Zug aussteigen?

--	--	--

D. Und wie/ mit welchem Verkehrsmittel werden Sie Ihren Weg dann fortsetzen?

--	--	--

E. Was ist der Zweck dieser Fahrt, die Sie gerade unternehmen?

*INT.: Nur eine Antwort möglich (ggf. nach wichtigsten Zweck der Fahrt fragen)*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Fahrt von/ zur Arbeit     | <input type="checkbox"/> Fahrt von/ zur Freizeit (Sport, Kino, Restaurant, Tourismus)     |
| <input type="checkbox"/> Dienstfahrten             | <input type="checkbox"/> Fahrt vom/ zum Einkaufen bzw. Erledigungen (Ämter, Arzt usw.)    |
| <input type="checkbox"/> Fahrt von/ zur Ausbildung | <input type="checkbox"/> weiß nicht/ k. A. <input type="checkbox"/> Sonstiges (Ausnahme!) |

F. Und welches Ticket haben Sie für diese Fahrt verwendet? (*INT.: Ticketliste nutzen*)

--	--	--

G. Wie häufig fahren Sie denn in einer durchschnittlichen Woche, von Montag bis Sonntag, mit diesem Verkehrsunternehmen auf dieser Strecke?

- |   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> an 5-7 Tagen pro Woche | <input type="checkbox"/> an 1-2 Tagen pro Woche | <input type="checkbox"/> an 1 Tag pro Monat | <input type="checkbox"/> w.n./kA |
| <input type="checkbox"/> an 3-4 Tagen pro Woche | <input type="checkbox"/> an 2-3 Tagen pro Monat | <input type="checkbox"/> seltener           |                                  |

H. Dürfte ich fragen, wie alt Sie sind?

--	--

I. Können Sie mir bitte noch Ihre Postleitzahl sagen?

J. Geschlecht des Befragten

- weiblich  männlich

BEG_Kundenbefragung_Auswertung_2022		
Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	Status: <b>26.01.22</b>
Erstellt am:	<b>16.01.17</b>	Version: <b>16</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>	

Interviewer-Nr.:

Welle:

Verkehrsunternehmen:

Netz:

KBS (laut Einsatzplan):

Linien-Nr.: \_\_\_\_\_

Zugnummer: \_\_\_\_\_

Fahrzeugtyp:

Datum:   2022

Uhrzeit:

1/2.Klasse:

Aktuelles Wetter:           starker Niederschlag   
                                  trocken

(ab und zu) leichter Niederschlag/ feucht

Guten Tag, mein Name ist \_\_\_\_\_ .

Wir führen momentan im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) eine Fahrgastbefragung im Schienenpersonennahverkehr durch. Dürfte ich Ihnen dazu ein paar Fragen stellen?

1. Ich möchte gerne von Ihnen wissen, wie zufrieden Sie bei Fahrten, die Sie mit diesem Verkehrsunternehmen/ dieser Bahn [entsprechendes Unternehmen/ Produkt nennen] auf dieser Strecke unternehmen sind. Wie zufrieden sind Sie dabei mit verschiedenen Leistungen sind, die Ihnen geboten werden [Leitfaden beachten: verschiedene Produkte eines Unternehmens auf der selben Strecke möglich].

Im Folgenden nenne ich Ihnen dazu verschiedene Leistungen und Sie sagen mir bitte auf einer Skala von 1 bis 5, wie zufrieden oder unzufrieden Sie diesbezüglich sind.

(1) bedeutet „vollkommen zufrieden“, (2) = „eher zufrieden“, (3) = „teils zufrieden, teils unzufrieden“, (4) = „eher unzufrieden“ und (5) = „vollkommen unzufrieden“.

Anmerkung für den Interviewer: Sollte der Befragte wirklich keine Meinung abgeben können, z.B. weil die persönliche Erfahrung fehlt, dann bei (9) ein Kreuz machen.

Wie zufrieden sind Sie mit der/dem/ den ...	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(9)
	100	75	50	25	0	
- Pünktlichkeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sauberkeit des Zuges außen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sauberkeit des Zuges innen (Einstieg, Boden, Fenster, Sitze etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sauberkeit der Sanitäreinrichtungen im Zug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Kapazität/ Sitzplatzangebot im Zug	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fahrgastinformationen im Zug im Regelfall	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fahrgastinformationen im Zug bei Unregelmäßigkeiten /Störungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Anschlussicherung bei Unregelmäßigkeiten / Störungen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Erscheinungsbild der Zugbegleiter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Kompetenz der Zugbegleiter | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Komfort/ Bequemlichkeit im Zug                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - persönlichen Sicherheit im Zug                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Kundenorientierung bei Beschwerden                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ACHTUNG: es geht nur um Beschwerden bei **diesem Unternehmen** etwa in den vergangenen 1-2 Jahren.

Der Fahrgast soll hier bewerten, **wie mit seiner Beschwerde umgegangen wurde, wie zufrieden er damit war**. NICHT wie negativ evtl. der Auslöser für die Beschwerde war.

- (Bei Bewertung 1-5 => Nachfrage: Wo/bei wem haben Sie sich beschwert? - Zugbegleiter von [EVU] (im Zug)  
- Kundencenter von [EVU] (am Bahnhof)  
- Hotline von [EVU] (telefonisch)  
- Schriftlich/Email bei [EVU]  
- Sonstiges und zwar: \_\_\_\_\_)

(Bei Bewertung 3/4/5 => Nachfrage: Warum waren Sie unzufrieden \_\_\_\_\_)

- |   |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Fahrplanangebot/ Takt/ Schnelligkeit  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| (Bei Bewertung 4/5 => Nachfrage: Warum/Womit waren Sie unzufrieden _____)                       |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
| - Preis-Leistungsverhältnis   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Verfügbarkeit und Verständlichkeit von veröffentlichten Tarifinfos                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Kaufmöglichkeiten von Fahrkarten auf dieser Strecke<br>(Schalter, Automat, Internet, Telefon) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- |  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <b>2. Und wie zufrieden sind Sie <u>insgesamt</u> mit diesem</b>               | (1)                      | (2)                      | (3)                      | (4)                      | (5)                      | (9)                      |
|  | <b>100</b>               | <b>75</b>                | <b>50</b>                | <b>25</b>                | <b>0</b>                 |                          |
| <b>Verkehrsunternehmen/ dieser Bahn bei Fahrten auf <u>dieser Strecke</u>?</b> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- 3. Würden Sie dieses Verkehrsunternehmen/ diese Bahn aufgrund Ihrer persönlichen Erfahrungen weiterempfehlen?**
- ja                       vielleicht                       nein

- 4. Wie zufrieden sind Sie an Ihrem Einstiegsbahnhof mit der/ den ...(selbe Skala)**
- |  |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - Sauberkeit des Bahnhofs (z.B. Schalter-/ Wartebereiche)                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Fahrgastinformationen am Bahnhof im Regelfall                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - Fahrgastinformationen am Bahnhof bei Unregelmäßigkeiten<br>/ Störungen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

*(nur nach Neuinbetriebnahme nach einer Ausschreibung im ersten Jahr; bzw. nach nächster Betriebsstufe)*

**aktuell für 2022: Mainfrankenbahn; E-Netz Allgäu (GoAhead); Vorortverkehr München-Buchloe; Berchtesgaden-Rohpolding)**

**5. Wie hat sich Ihrer Meinung nach das Angebot auf dieser Strecke im Vergleich zum letzten Jahr entwickelt? Sagen Sie bitte jeweils, ob sich das Angebot verbessert oder verschlechtert hat oder ob es unverändert ist:**

In Bezug auf ...	Verbessert	verschlechtert	unverändert
Fahrplanangebot (Anzahl der Verbindungen, Takt, Schnelligkeit)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pünktlichkeit/Anschlusssicherung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualität der eingesetzten Fahrzeuge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Erscheinungsbild und Service des Zugpersonals	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fahrgastinformation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**STATISTIK** Zum Abschluss hätte ich noch ein paar allgemeine Fragen:

**A. Können Sie mir bitte sagen, an welchem Bahnhof Sie in diesen Zug gestiegen sind?**

--	--	--

**B. Und wie/ mit welchem Verkehrsmittel sind Sie zu diesem Bahnhof gekommen?**

--	--	--

**C. An welchem Bahnhof werden Sie aus diesem Zug aussteigen?**

--	--	--

**D. Und wie/ mit welchem Verkehrsmittel werden Sie Ihren Weg dann fortsetzen?**

--	--	--

**E. Was ist der Zweck dieser Fahrt, die Sie gerade unternehmen?**

**INT.: Nur eine Antwort möglich (ggf. nach wichtigsten Zweck der Fahrt fragen)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Fahrt von/ zur Arbeit     | <input type="checkbox"/> Fahrt von/ zur Freizeit (Sport, Kino, Restaurant, Tourismus)     |
| <input type="checkbox"/> Dienstfahrten             | <input type="checkbox"/> Fahrt vom/ zum Einkaufen bzw. Erledigungen (Ämter, Arzt usw.)    |
| <input type="checkbox"/> Fahrt von/ zur Ausbildung | <input type="checkbox"/> weiß nicht/ k. A. <input type="checkbox"/> Sonstiges (Ausnahme!) |

**F. Und welches Ticket haben Sie für diese Fahrt verwendet? (INT.: Ticketliste nutzen)**

--	--	--

**G. Wie häufig fahren Sie denn in einer durchschnittlichen Woche, von Montag bis Sonntag, mit diesem Verkehrsunternehmen auf dieser Strecke?**

- |   |   |   |                                  |
|---|---|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> an 5-7 Tagen pro Woche | <input type="checkbox"/> an 1-2 Tagen pro Woche | <input type="checkbox"/> an 1 Tag pro Monat | <input type="checkbox"/> w.n./kA |
| <input type="checkbox"/> an 3-4 Tagen pro Woche | <input type="checkbox"/> an 2-3 Tagen pro Monat | <input type="checkbox"/> seltener           |                                  |

**H. Dürfte ich fragen, wie alt Sie sind?**

--	--

**I. Können Sie mir bitte noch Ihre Postleitzahl sagen?**

**J. Geschlecht des Befragten**

- weiblich  männlich

## BEG\_Kundenbefragung\_Leitfaden\_2022

Ersteller: **Fabian.Fluegel**

Erstellt am: **21.01.22**

Bearbeiter: **Fabian Flügel**

Status:  
**10.03.22**

Version:  
**25**

### Änderungen 2022

Nur S-Bahn München (Vertrieb)

Nur S-Bahn München (Fahrgastinfo)

Nur S-Bahn (München, Nürnberg)

## Leitfaden für die Fahrgastbefragung im Schienennahverkehr in Bayern

Bitte **unbedingt** darauf achten, alle Angaben im Smartphone-Erhebungsgerät zu notieren!

Achten Sie dabei auf die Richtigkeit Ihres Eintrags!

Bitte alle Fragentexte im Wortlaut vorlesen! Nichts weglassen oder verändern!

Bevor Sie in einen Zug einsteigen, vergewissern Sie sich **unbedingt**, dass es **der** Zug ist, den Sie nach Ihrem Einsatzplan auch befahren sollen, da die Bahnstrecken auch von Zügen anderer Unternehmen befahren werden.

Bitte das Zugpersonal nach Ihrem Einstieg über die Befragung informieren. Die Verkehrsunternehmen wissen Bescheid, aber um von vornherein Irritationen zu vermeiden, stellen Sie sich bitte kurz höflich vor: „Mein Name ist ... Ich möchte Sie darüber informieren, dass ich heute im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) die angekündigte Kundenbefragung hier im Fahrzeug durchführen soll.“ Zeigen Sie bitte dabei Ihren Interviewerausweis vor.

Folgende Listen sind bei der Erhebung mitzuführen:

- Dieser Leitfaden mit Anhang Netzabgrenzung.
- Einsatzplan mit Einsatzverfügung

### Zur Rekrutierung allgemein:

1. Es ist sehr wichtig, den Stichprobenplan genau einzuhalten. Sollten jedoch gravierende Probleme dabei auftreten (z. B. zu bestimmten Zeiten zu wenig Fahrgäste im Fahrzeug), informieren Sie bitte umgehend Ihre Feldleitung.
2. Immer die gesamte vorgegebene Strecke befahren bzw. das vorgegebene Teilstück auf dieser Strecke Und die Befragungen über die gesamte Strecke sowie den gesamten Zug verteilen!
3. Die Befragungen im Fahrzeug „streuen“, d.h. nicht mehrere Personen, die nebeneinander sitzen oder stehen, befragen. Befragte dürfen nicht die Befragung vorheriger Personen mitverfolgt (gehört) haben.
4. Versuchen Sie möglichst oft, neu eingestiegene Personen zu befragen. (Dadurch wird verhindert, dass überwiegend Personen mit längeren Fahrzeiten in die Stichprobe gelangen)
5. Befragen Sie bitte möglichst „gemischt“, d.h. Männer, Frauen, Ältere, Jüngere usw., um so einen möglichst guten Querschnitt der vorhandenen Fahrgäste zu erhalten. Nur Personen ab 16 Jahre befragen.
6. Bitte in Wagen/ Teilen der 1. und 2. Klasse befragen!
7. Bitte den Begrüßungstext vorlesen. Der Begrüßungstext enthält den Hinweis auf den Auftraggeber des Projektes (BEG).
8. Kann der Befragte eine Frage nicht beantworten, geben Sie bitte „k.A.“ in das Smartphone ein!
9. **Wichtig:** Falls die Person, die Sie befragen wollen, von sich aus anmerkt, aktuell zu diesem Thema bereits befragt worden zu sein, beenden Sie bitte die Befragung und befragen eine andere Person.
10. **Wichtig:** In den Netzen Alex Nord und Oberpfalzbahn/Waldbahn NICHT in den CZ-Waggons (tschechische Wagen) befragen

### **Legitimation:**

Wichtig für einen erfolgreichen Einsatz:

Der Personalausweis muss immer mitgeführt werden, ebenso der Interviewerausweis von targetgroup, welcher auf Ihren Namen ausgestellt ist. Diesen sollten Sie möglichst sichtbar tragen, da dies eine offensichtliche Legitimierung bei den Fahrgästen erreicht und so bei der Ansprache helfen kann, auch gegenüber dem Zugpersonal ist dies von Vorteil. Außerdem muss je nach Einsatz ein gültiger Zählerausweis/ Fahrkarte des Verkehrsunternehmens/ eine Legitimation vorgelegt werden können.

Achten Sie bitte darauf, dass Sie immer alle Ausweise bei sich haben, da Sie zum einen als Legitimation dienen und zum anderen als Fahrausweis!

### **Zusätzlicher Hinweis:**

Halten Sie sich immer genau an Ihren Einsatzplan! Um die Daten nutzen zu können, ist es sehr wichtig, dass Sie alle Angaben im Kopf des Fragebogens eintragen (KBS, Verkehrsunternehmen etc.) und den Fragebogen vollständig ausfüllen.

Sollten Probleme bei der Erhebung auftreten (Fragen zum Fragebogen, zum Einsatzplan, zur Durchführung), bitte sofort Ihre Feldleitung kontaktieren.

Die Mitarbeiter der Verkehrsunternehmen wurden über diese Befragung informiert. Sollten dennoch Nachfragen kommen, bitte freundlich Ausweis und Fahrlegitimation vorzeigen. Streiten Sie nie mit Mitarbeitern des Verkehrsunternehmens! Diese haben das Hausrecht. Sollten hier Probleme auftreten, kontaktieren Sie bitte unmittelbar Ihre Feldleitung und geben Sie an, bei welchem Unternehmen Probleme aufgetreten sind (Zugnummer und Fahrtziel) und um welche Uhrzeit, nach Möglichkeit auch den Namen des Mitarbeiters.

### **Zur Befragung:**

Alle Angaben im Fragebogenkopf eintragen. Zur Bestimmung des Fahrzeugtyps nehmen Sie falls nötig bitte den Fahrzeugkatalog zur Hand und tragen die entsprechende Bezeichnung des Fahrzeugtyps ein. Ein Zug kann auch aus mehreren Fahrzeugtypen zusammengesetzt sein.

Das Wetter muss festgehalten werden, um eventuell Unterschiede bei der Bewertung der Sauberkeit etc. richtig einschätzen zu können.

Für das Wetter sind drei Ausprägungen vorgegeben, die wie folgt definiert sind:

- Trocken: Es gibt weder Niederschlag noch ist der Boden von vorhergegangenen Niederschlägen feucht.
- Niederschlag: Es findet gerade ein Niederschlagsereignis statt (z. B. Regen, Schneefall, Hagel)
- Feucht: Es findet gerade kein Niederschlagsereignis statt, aber der Boden ist noch von vorhergegangenen Niederschlägen oder durch Tau bzw. Nebelnässe überwiegend feucht.

Der Fragebogen ist so gestaltet, dass zur Erläuterung verschiedener Fragestellungen Klammerzusätze als Beispiele enthalten sind. Lesen Sie bitte bei jeder Frage daher auch immer diese Beispiele in Klammern vor, da diese zur Erleichterung bei der Beantwortung der Frage gedacht sind.

### **Zu Frage 1:**

Hier soll sich der Befragte auf die Fahrten allgemein mit dem Verkehrsunternehmen auf dieser Strecke beziehen (Sonderfall, siehe unten), nicht nur auf die aktuelle Bahnfahrt. Hierzu steht eine fünfstufige Beurteilungsskala zur Verfügung, von 1 für „vollkommen zufrieden“ bis 5 für „vollkommen unzufrieden“. Mit den Werten dazwischen kann der Befragte sein Urteil abstufen, wobei die Mitte nicht bei Unschlüssigkeit zu wählen ist. Hierfür ist die Ausprägung „keine Meinung“ vorgesehen. Ggf. müssen Sie bei unklaren Antworten die Skala im Verlauf der Befragung öfter wiederholen, um die Antwort korrekt zu kategorisieren. Eine Antwort wie „ganz gut“ darf nicht von Ihnen selbst zugeordnet werden, sondern ist durch Nachfragen mit Bezug auf die Skala zu konkretisieren.

Da verschiedene Strecken teilweise von mehreren Verkehrsunternehmen befahren werden, nennen Sie bitte das entsprechende Unternehmen namentlich. Der Befragte soll sein Urteil NUR auf dieses Unternehmen beziehen.

Es kommt auch nicht selten vor, dass auf ein und derselben Strecke mehrere Bahnen ein und desselben Unternehmens fahren. Dies betrifft in ganz besonderem Maße die Netze der DB Regio. Der Bezug zum Verkehrsunternehmen ist in diesen Fällen nicht ausreichend! Hier muss klar differenziert werden, welches „Produkt“ des jeweiligen Unternehmens zu bewerten ist.

Eine aktuelle Übersicht über die Strecken, die zu mehreren Netzen gehören, finden Sie im Anhang „Netzabgrenzung“.

Die nicht zum zu bewertenden Produkt gehörenden Linien/Fahrzeuge der jeweiligen Unternehmen, sollen NICHT in die Bewertung der Fahrgäste mit einbezogen werden. Bitte hier explizit darauf hinweisen!

Am besten bei der Erklärung zum Bezug der Bewertung zu Beginn nicht mit DB Regio beginnen, sondern gleich nur das jeweilige Produkt (Fugger-Express; Mittelfrankenbahn, Donau-Isar-Express, Franken-Thüringen-Express, Main-Saale-Express, Main-Spessart-Express) nennen. Die Erklärung, dass dieses Produkt ein Produkt der DB Regio ist, kann dann ggf. auf Nachfrage erfolgen, wenn der Befragte mit diesem Begriff nichts anfangen kann. Für einige der obigen Strecken existieren außerdem Vorlagen mit Fahrzeug und Streckennetz. Diese bitte dem Fahrgast zur besseren Abgrenzung immer vorlegen.

Dies gilt für alle Abfragen zur Zufriedenheit, besonders wichtig ist dies für die Fragen zur Zufriedenheit bezüglich „Fahrgastinformationen bei Störfällen“ sowie „Kundenorientierung bei Beschwerden“, da hier häufig vom Fahrgast nicht differenziert wird. Bitte daher bei diesen Abfragen nochmals darauf hinweisen, dass hier nur ein Urteil zum Verkehrsunternehmen (bzw. bei DB Regio diesem Produkt) auf dieser Strecke abzugeben ist. Sollte der Befragte dies nicht trennen können oder keine expliziten Erfahrungen mit diesem Verkehrsunternehmen/ diesem Produkt hierzu haben, bitte „keine Meinung“ eingeben“.

Für die Beurteilung der „Kundenorientierung bei Beschwerden“ bitte nochmals darauf hinweisen, dass es nur um Beschwerden bei diesem Unternehmen und um Beschwerden innerhalb der letzten 1-2 Jahre geht!!! Der Fahrgast soll hier bewerten, **wie mit seiner Beschwerde umgegangen wurde, wie zufrieden er damit war**. NICHT wie negativ evtl. der Auslöser für die Beschwerde war. Bei Bewertung 1-5 bitte nachfragen, wo sich beschwert wurde (bitte auch hier das Unternehmen nennen). Wurde eine 3, 4 oder 5 vergeben, fragen Sie bitte kurz nach, warum der Befragte hier unzufrieden ist und notieren dies.

Nur S-Bahn (München, Nürnberg):

Für die Beurteilung der „Sauberkeit des Zuges innen“ bei Bewertung 3-5 bitte nachfragen, worin das Problem bestand.

Nur S-Bahn München:

Für die Beurteilung der „Fahrgastinformationen im Zug im Regelfall bei Bewertung 3-5 bitte nachfragen, worin das Problem bestand.

DB Regio:

Für die Beurteilung der „Fahrgastinformationen im Zug bei Unregelmäßigkeiten/Störungen“ bei Bewertung 3-5 bitte nachfragen, worin das Problem bestand. Achtung: Hier bitte kein Zurückgehen und Änderung der eigentlichen Beurteilung. Die erste spontane Beurteilung des Fahrgastes soll bestehen bleiben und nicht durch die Nachfrage beeinflusst werden.

Nur S-Bahn München:

Für die Beurteilung des „aktuellen Kaufvorgangs für diese Fahrkarte“ wird vorab der genutzte Vertriebsweg erfragt. Bei Zufriedenheits-Bewertung 3-5 bitte nachfragen, worin das Problem bestand.

**Zu Frage 2:**

Im Anschluss an die Zufriedenheit mit einzelnen Leistungen soll ein Gesamturteil für das Unternehmen/ dieses Produkt auf dieser Strecke erfragt werden. Der Befragte soll sein Urteil hierbei auf alle Leistungen beziehen, die er eben (bei Frage 2) bewertet hat.

**Zu Frage 3:**

Nach dem Gesamturteil soll der Befragte angeben, ob er das Unternehmen/ dieses Produkt z.B. Verwandten, Freunden und Bekannten weiterempfehlen kann.

**Zu Frage 4:**

Für Frage 4 ist zunächst der Einstiegsbahnhof zu klären (vgl. hierzu STATISTIK). Für diesen Bahnhof bzw. Haltepunkt soll dann ein Urteil bezüglich Sauberkeit und Informationen (im Regelfall und ggf. bei Störungen) erfolgen.

**Nur S-Bahn München:**

Für die Beurteilung der „Fahrgastinformationen am Bahnhof im Regelfall bzw. bei Unregelmäßigkeiten/Störungen“ bei Bewertung 3-5 bitte nachfragen, worin das Problem bestand.

**Zu Frage 5:**

Diese Frage ist nur auf bestimmten Strecken zu stellen, nämlich immer dort, wo im letzten Jahr ein Betreiberwechsel bzw. eine Neuinbetriebnahme oder eine neue Betriebsstufe stattgefunden hat (hierzu Hinweis im Eingabegerät beachten; aktuell für **2022: Mainfrankenbahn, E-Netz Allgäu (Go-Ahead), Vorortverkehr München-Buchloe, Berchtesgaden-Ruhpolding (Transdev)**). Es ist zu erfassen, ob es nach Meinung des Befragten im Vergleich zum letzten Jahr bzw. im Vergleich zum alten Betreiber Veränderungen bezüglich der aufgeführten Punkte gegeben hat.

**Statistik**

Im Anschluss werden noch verschiedene Statistikfragen gestellt. Die ersten sechs Fragen beziehen sich dabei auf die aktuell stattfindende Fahrt. Der Befragte soll zunächst angeben, wo er „in diesen Zug“ (aktuelle Fahrt) eingestiegen ist. Hierfür steht Ihnen im Gerät eine Liste mit allen Haltepunkten dieser Strecke zur Verfügung. Sollte die Angabe nicht auf der Liste vertreten sein, könnte dies folgende Gründe haben:

1. Der Befragte kennt den Namen des Einstiegs nicht (genau), in diesem Fall versuchen Sie gemeinsam herauszufinden, welcher Haltepunkt gemeint ist.
2. Der Befragte gibt einen korrekten Haltepunkt an, der jedoch auf einer anderen Linie liegt, welche sich mit der aktuellen Linie kreuzt. Hier ist der Befragte dann in den jetzigen Zug eingestiegen. In diesem Fall geben Sie diesen Umstiegsbahnhof als Einstieg ein.

In gleicher Weise verfahren Sie bitte mit dem Ausstiegsbahnhof. Auch hier ist es möglich, dass der Befragte beim Verlassen dieses Zuges in einen weiteren Zug umsteigt. Der Bezug ist also immer der Zug, in dem Sie sich gerade befinden.

Ist der Einstiegsbahnhof geklärt, fragen Sie bitte, mit welchem Verkehrsmittel der Befragte zu diesem Einstieg gekommen ist (wie erwähnt, kann dies evtl. auch ein anderer Zug sein). Genauso wird für den Ausstieg erhoben, wie (mit welchem Verkehrsmittel) der Befragte seine Reise nach Verlassen dieses Zuges fortsetzt.

Der Fahrtzweck bezieht sich ebenfalls auf die aktuelle Fahrt. Hat diese Fahrt mehrere Fahrtzwecke, wird der wichtigste Zweck angegeben. Für Fahrten nach Hause bitte die Angabe „von ...“ eintragen. Die Möglichkeit „Sonstiges“ sollte nur in absoluten Ausnahmefällen verwendet werden, eigentlich muss immer eine Zuordnung möglich sein, ggf. nachfragen.

Erfragen Sie bitte, welches Ticket der Befragte für diese aktuelle Fahrt verwendet. Nutzen Sie hierfür die programmierte Liste mit den Tickets. Diese Liste enthält wie bei den Bahnhöfen nur Fahrscheine, welche für diese Strecke zur Auswahl stehen. Bitten Sie den Befragten im Zweifelsfall, Ihnen das Ticket zu zeigen (dies darf nicht als Fahrscheinkontrolle verstanden werden).

Die anschließende Frage nach der Fahrthäufigkeit bezieht sich dann (wie die Fragen nach der Zufriedenheit mit verschiedenen Leistungen) allgemein auf die Fahrten mit dem Verkehrsunternehmen auf dieser Strecke.

Zum Abschluss erfragen Sie bitte noch Alter und Postleitzahl und geben das Geschlecht des Befragten ein.



## Vertriebstest: Fahrkartenkauf am Bahnhof

Der Testkauf ist am Bahnhof vor Beginn des Fahrzeugtests durchzuführen. Prüfen, ob ein Fahrkartenautomat am Bahnhof vorhanden ist → falls ja, bitte Möglichkeit des Fahrkartenerwerbs mit Bargeld überprüfen. Testkauf vor Abschluss abbrechen (Geld wieder ausgeben lassen). Prüfung im Ausnahmefall durch Beobachtung möglich Wichtig: Falls kein Automat vorhanden, bitte prüfen ob eine Fahrkartenverkaufsstelle vorhanden ist (kein Testkauf!). Bestehen keinerlei Vertriebsmöglichkeiten, prüfen Sie, ob ein Aushang vorliegt, wo und wie Vertrieb möglich ist.

	Ja	Nein
<b>Fahrkartenautomat <u>am Bahnhof</u> vorhanden?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Falls ja:

	Ja	Nein
<b>Fahrkartenkauf am Automaten <u>am Bahnhof</u> möglich?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falls Automat vorhanden aber kein Kauf möglich, bitte begründen:	<b>Trifft zu</b>	<b>Trifft nicht zu</b>

<b>Automat nimmt nur passende Geldbeträge (Anzeige)</b>		
<b>Fahrgeld wird vom Automaten nicht angenommen</b> (Kleingeld fällt durch bzw. Geldscheine werden nicht angenommen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrkartenautomat nur mit GeldKarte benutzbar</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrkartenautomat mit Anzeige „Außer Betrieb“</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Testkauf aufgrund von Verschmutzung/ Vandalismus nicht möglich</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Testkauf aus zeitlichen Gründen nicht möglich</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sonstige Gründe/ sonstige Anzeige bzw. Fehlermeldung am Automaten:</b> _____		

Falls kein Automat am Bahnhof:

	Ja	Nein
<b>Fahrkartenverkaufsstelle <u>am Bahnhof</u> vorhanden?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falls keinerlei Vertriebsmöglichkeit am Bahnhof vorhanden, bitte angeben:	<b>Ja</b>	<b>Nein</b>
<b>Aushang <u>am Bahnhof</u>, wie und wo Vertrieb möglich ist vorhanden?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Vertriebstest: Fahrkartenkauf im Zug





Der Testkauf ist durchzuführen, wenn Sie beim Durchgehen auf den Automaten treffen. Prüfen, ob ein Fahrkartenautomat im Zug vorhanden ist → falls ja, bitte Möglichkeit des Fahrkartenerwerbs mit Bargeld überprüfen. Testkauf vor Abschluss abbrechen (Geld wieder ausgeben lassen). Wichtig: Fahrkartenautomat erst betätigen, nachdem der Zug angefahren ist (technische Gründe).

	Ja	Nein
<b>Fahrkartenautomat <u>im Zug</u> vorhanden</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Falls ja:

	Ja	Nein
<b>Fahrkartenkauf am Automaten <u>im Zug</u> möglich (nicht in allen Fahrzeugtypen)</b> [in Ausnahmefällen Vertrieb durch Zugbegleiter, wenn Automat nicht funktioniert, siehe Leitfaden]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falls „Nein“, bitte begründen:	<b>Trifft zu</b>	<b>Trifft nicht zu</b>
<b>Automat nimmt nur passende Geldbeträge (Anzeige)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrgeld wird vom Automaten nicht angenommen</b> (Kleingeld fällt durch bzw. Geldscheine werden nicht angenommen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrkartenautomat nur mit GeldKarte benutzbar</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrkartenautomat mit Anzeige „Außer Betrieb“</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Testkauf aufgrund von Verschmutzung/ Vandalismus nicht möglich</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sonstige Gründe/ sonstige Anzeige bzw. Fehlermeldung am Automaten:</b> _____		

### Fahrzeugzustand/ Funktionsfähigkeit

Wagen/ Teilbereich (1 = <u>letzter</u> Wagen in Fahrtrichtung)	Wagen/ Teilbe- reich 1	Wagen/ Teilbe- reich 2	Wagen/ Teilbe- reich 3	Wagen/ Teilbe- reich 4	Wagen/ Teilbe- reich 5	Wagen/ Teilbe- reich 6	Wagen/ Teilbe- reich 7	Wagen/ Teilbe- reich 8	Wagen/ Teilbe- reich 9	Wagen/ Teilbe- reich 10
Wagennummer										
<b>Fahrzeug außen</b>										
1. Wagen sauber	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
2. Wagen frei von Graffiti 	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
3. Zugziel (Seite) wird angezeigt	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K
-> Falls N: Bitte Grund eintragen (aus, falsch, nicht lesbar, etc.)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)
4. Außentüren (als defekt beschildert) Anzahl										
<b>Fahrzeug innen</b>										
<b>Zustand:</b>										
5. Sauberkeit Einstieg ohne losen Schmutz	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
12. Liniennetzplan 	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K
13. Müllentsorgung möglich	J N	J N	J N	J N	J N	J N	J N	J N	J N	J N
Platzgruppen-Nr.										
6. Sauberkeit (Platzgruppe) Fußboden ohne festen Schmutz	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
ohne losen Schmutz	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
ohne feuchten Schmutz	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
ohne klebrig. Schmutz	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
7. Sauberkeit Sitzplätze 	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
-> Falls B oder C: Lag es überwiegend an: A = Sauberkeit oder B = Beschädigung	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B
-> Falls B oder C: Bitte Grund eintragen (Zeitung, Brösel, Coladose, Loch im Polster, etc.)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)
8. Sauberkeit Fenster	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
-> Falls B oder C: Lag es überwiegend an A = Verschmutzung außen B = Verschmutzung innen	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B	A B
9. Sauberkeit WC 	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
<b>Funktionsfähigkeit / Verfügbarkeit</b>										
10. Defekte Innentüren										
11. Optische Haltestelleninfo	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K

-> Falls N: Bitte Grund eintragen (aus, falsch, nicht lesbar, etc.)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)
11a. Optische Haltestelleninfo, Anzeige Ausstiegsseite	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K
14. Fenster ohne Kratzer	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C
15. Trennscheibe ohne Kratzer	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C	A1 A2 B C
16. Überfüllungsgr.	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C	A B C
17. Temperatur (mit Zeitangabe)	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm	tt,t°C hh:mm
18. WC (als defekt beschildert) Anzahl										
19. Toilettenpapier ok	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K
20. Spülung WC ok	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K
21. Handwaschwasser ok	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K
22. Seife ok	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K
23. Handtücher/ Handtrockner ok	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K	J N K

	A: alle Durchsagen rechtzeitig, korrekt und vollständig	B: nicht rechtzeitig/ nicht korrekt/ nicht	C: keine Durchsage
<b>Akustische Haltestelleninfo/ Stationsansagen ok?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(falls Unregelmäßigkeit/ Störfall)	Ja, rechtzeitig und vollständig	Ja ,aber nicht rechtzeitig/ vollständig	keine Durchsage
<b>(NICHT SBM) Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall rechtzeitig (Erstinfo innerhalb 3 Min; Folgeinfo innerhalb 5 Min) und vollständig (Grund, Dauer, ggf. Anschlüsse)?</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
(falls Unregelmäßigkeit/ Störfall)			
<b>INFO VORHANDEN</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall erfolgte	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein, trotz Störfall	<input type="checkbox"/> kein Störfall
<b>INFO VERSTÄNDLICH</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall akustisch verständlich	<input type="checkbox"/> ja, verständlich	<input type="checkbox"/> nein, nicht verständlich	<input type="checkbox"/> keine Bewertung
<b>INFO RECHTZEITIG</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall rechtzeitig (Erstinfo innerhalb 3 Min; Folgeinfo innerhalb 5 Min)	<input type="checkbox"/> ja, rechtzeitig	<input type="checkbox"/> nein, nicht rechtzeitig	<input type="checkbox"/> keine Bewertung möglich
<b>INFO VOLLSTÄNDIG</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall vollständig (Grund, Dauer, ggf. Anschlüsse)	<input type="checkbox"/> ja, vollständig	<input type="checkbox"/> nein, nicht vollständig	<input type="checkbox"/> keine Bewertung möglich
<b>INFO EINHEITLICH / OBJEKTIV KORREKT</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall mit App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	<input type="checkbox"/> ja, übereinstimmend/ korrekt	<input type="checkbox"/> nein, nicht korrekt	<input type="checkbox"/> keine Bewertung möglich

(falls Unregelmäßigkeit/ Störfall) **Bemerkungen hierzu (Art des Störfalls, Einzelheiten zu den gegebenen Informationen und wie lange dies gedauert hat, was funktionierte, was nicht, etc.):**

### Personaleinsatz

	Anwesend und präsent	Anwesend aber nicht präsent	Anwesend aber nicht präsent weil in anderem	Nicht anwesend
Anwesenheit/ Präsenz von Zugbegleitern ( <u>nicht</u> Triebwagenführer)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### Testabschluss

SOLL Ankunftszeit:   :   Uhr

IST Ankunftszeit:   :   Uhr

Ist schneller Handlungsbedarf gegeben? Wenn ja, bitte Sachverhalt erläutern (☹):

---

Allgemeine Bemerkungen/ Anmerkungen zu Fahrzeugzustand/ Mitarbeitern/ Infos im Fahrzeug etc.

---

## BEG\_offenerTest\_Auswertung\_2022

Ersteller: <b>Fabian.Fluegel</b>	Status: <b>19.09.22</b>
Erstellt am: <b>29.01.18</b>	Version: <b>20</b>
Bearbeiter: <b>Fabian Flügel</b>	

Nur S-Bahn München (Fahrgastinfo)

### Testbogenkopf

Tester-Nr.:       Einstiegsbahnhof: \_\_\_\_\_  
 Welle:       Verkehrsunternehmen:       Netz:   
KBS (laut Einsatzplan):       Linien-Nr.: \_\_\_\_\_      Zug-Nr.: \_\_\_\_\_      Soll-Abfahrtszeit:         
 Testdatum:   2022      Uhrzeit:             Ist-Abfahrtszeit:         
 Schultag:      Testtag ist Schultag:       Testtag ist schulfreier Tag:   
 Startbahnhof des Zuges: \_\_\_\_\_  
 Zugziel (Zugverbindung nach/ Richtung): \_\_\_\_\_  
 Aktuelles Wetter:      starker Niederschlag       (ab und zu) leichter Niederschlag/ feucht   
    trocken   
 Außentemperatur:

---

### Zugbildung (Zugtyp, Anzahl Waggon, ohne Lok)

Zugtyp (laut Fahrzeugkatalog):   
      
      
      
 Anzahl Waggon bzw. Triebwagen:   
      
      
      
 Ist der gesamte Zug durchgängig begehbar:    ja       nein

## Vertriebstest: Fahrkartenkauf am Bahnhof

Der Testkauf ist am Bahnhof vor Beginn des Fahrzeugtests durchzuführen. Prüfen, ob ein Fahrkartenautomat am Bahnhof vorhanden ist → falls ja, bitte Möglichkeit des Fahrkartenerwerbs mit Bargeld überprüfen. Testkauf vor Abschluss abbuchen (Geld wieder ausgeben lassen). Prüfung im Ausnahmefall durch Beobachtung möglich **Wichtig:** Falls kein Automat vorhanden, bitte prüfen ob eine Fahrkartenverkaufsstelle vorhanden ist (kein Testkauf!). Bestehen keinerlei Vertriebsmöglichkeiten, prüfen Sie, ob ein Aushang vorliegt, wo und wie Vertrieb möglich ist.





	Ja	Nein
<b>Fahrkartenautomat <u>am Bahnhof</u> vorhanden?</b>	<input type="checkbox"/> <b>100</b>	<input type="checkbox"/> <b>0</b>
Falls ja:		
	Ja	Nein
<b>Fahrkartenkauf am Automaten <u>am Bahnhof</u> möglich?</b>	<input type="checkbox"/> <b>100</b>	<input type="checkbox"/> <b>0</b>
Falls Automat vorhanden aber kein Kauf möglich, bitte begründen:	Trifft zu	Trifft nicht zu
<b>Automat nimmt nur passende Geldbeträge (Anzeige)</b>		
<b>Fahrgeld wird vom Automaten nicht angenommen</b> (Kleingeld fällt durch bzw. Geldscheine werden nicht angenommen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrkartenautomat nur mit GeldKarte benutzbar</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrkartenautomat mit Anzeige „Außer Betrieb“</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Testkauf aufgrund von Verschmutzung/ Vandalismus nicht möglich</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Testkauf aus zeitlichen Gründen nicht möglich</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sonstige Gründe/ sonstige Anzeige bzw. Fehlermeldung am Automaten:</b> _____		
Falls kein Automat am Bahnhof:	Ja	Nein
<b>Fahrkartenverkaufsstelle <u>am Bahnhof</u> vorhanden?</b>	<input type="checkbox"/> <b>100</b>	<input type="checkbox"/> <b>0</b>
Falls keinerlei Vertriebsmöglichkeit am Bahnhof vorhanden, bitte angeben:	Ja	Nein
<b>Aushang <u>am Bahnhof</u>, wie und wo Vertrieb möglich ist vorhanden?</b>	<input type="checkbox"/> <b>100</b>	<input type="checkbox"/> <b>0</b>

## Vertriebstest: Fahrkartenkauf im Zug

Der Testkauf ist durchzuführen, wenn Sie beim Durchgehen auf den Automaten treffen. Prüfen, ob ein Fahrkartenautomat im Zug vorhanden ist → falls ja, bitte Möglichkeit des Fahrkartenerwerbs mit Bargeld überprüfen. Testkauf vor Abschluss abbuchen (Geld wieder ausgeben lassen). **Wichtig:** Fahrkartenautomat erst betätigen, nachdem der Zug angefahren ist (technische Gründe).

	Ja	Nein
<b>Fahrkartenautomat <u>im Zug</u> vorhanden</b>	<input type="checkbox"/> <b>100</b>	<input type="checkbox"/> <b>0</b>
Falls ja:		
	Ja	Nein
<b>Fahrkartenkauf am Automaten <u>im Zug</u> möglich (nicht in allen Fahrzeugtypen) [in Ausnahmefällen Vertrieb durch Zugbegleiter, wenn Automat nicht funktioniert, siehe Leitfaden]</b>	<input type="checkbox"/> <b>100</b>	<input type="checkbox"/> <b>0</b>
Falls „Nein“, bitte begründen:	Trifft zu	Trifft nicht zu
<b>Automat nimmt nur passende Geldbeträge (Anzeige)</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrgeld wird vom Automaten nicht angenommen</b> (Kleingeld fällt durch bzw. Geldscheine werden nicht angenommen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrkartenautomat nur mit GeldKarte benutzbar</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Fahrkartenautomat mit Anzeige „Außer Betrieb“</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Testkauf aufgrund von Verschmutzung/ Vandalismus nicht möglich</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sonstige Gründe/ sonstige Anzeige bzw. Fehlermeldung am Automaten:</b> _____		

### Fahrzeugzustand/ Funktionsfähigkeit

Wagen/ Teilbereich (1 = letzter Wagen in Fahrtrichtung)	Skala	Auswertung								
Wagennummer										
<b>Fahrzeug außen</b>										
1. Wagen sauber	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
2. Wagen frei von Graffiti 	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
3. Zugziel (Seite) wird angezeigt	J N K	J: 100	N: 0	K: 0						
-> Falls N: Bitte Grund eintragen (aus, falsch, nicht lesbar, etc.)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)
4. Außentüren (als defekt beschildert) Anzahl		Wenn keine → 100	Wenn eine oder mehr → 0							
<b>Fahrzeug innen</b>										
<b>Zustand:</b>										
5. Sauberkeit Einstieg ohne losen Schmutz	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
12. Liniennetzplan 	J N K	J: 100	N: 0							
13. Müllentsorgung möglich	J N	J: 100	N: 0							
Platzgruppen-Nr.										
6. Sauberkeit (Platzgruppe) Fußboden ohne festen Schmutz	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
ohne losen Schmutz	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
ohne feuchten Schmutz	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
ohne klebrig. Schmutz	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
7. Sauberkeit Sitzplätze 	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
-> Falls B oder C: Lag es überwiegend an: A = Sauberkeit oder B = Beschädigung	A B	nur Zusatzinfo								
-> Falls B oder C: Bitte Grund eintragen (Zeitung, Brösel, Coladose, Loch im Polster, etc.)	(offen)	nur Zusatzinfo								
8. Sauberkeit Fenster	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
-> Falls B oder C: Lag es überwiegend an A = Verschmutzung außen B = Verschmutzung innen	A B	nur Zusatzinfo								
9. Sauberkeit WC 	A B C	A: 100	B: 75	C: 0						
<b>Funktionsfähigkeit/ Verfügbarkeit</b>										
10. Defekte Innentüren		Wenn keine → 100	Wenn eine oder mehr → 0							
11. Optische Haltestelleninfo	J N K	J: 100	N: 0							
-> Falls N: Bitte Grund eintragen (aus, falsch, nicht lesbar, etc.)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)	(offen)

11a. Optische Haltestelleninfo Anzeige Ausstiegsseite	J N K	J: 100	N: 0						
14. Fenster ohne Kratzer	A1 A2 B C	A1: 100	A2: 100	B: 75	C: 0				
15. Trennscheibe ohne Kratzer	A1 A2 B C	A1: 100	A2: 100	B: 75	C: 0				
16. Überfüllungsgr.	A B C	A: 100	B: 100	C: 0					
17. Temperatur (mit Zeitangabe)	tt,t°C hh:mm	> = 18° und < 25° → 100	> = 15° und < 18° → linear abgestuft (0-100)	> = 25° und < 28° → linear abgestuft (0-100)	< 15° oder > = 28° → 0	Ab 27 Grad Außentemperatur wird das gesamte Temperaturband (von 15 bis 28 Grad) um 1 Grad je 2 Grad höherer Außentemperatur angehoben. Für 100% Erfüllung besteht jedoch eine Deckelung der maximalen Innentemperatur auf 30 Grad.			
18. WC (als defekt beschildert) Anzahl		Wenn keine → 100	Wenn eine oder mehr → 0						
19. Toilettenpapier ok	J N K	J: 100	N: 0						
20. Spülung WC ok	J N K	J: 100	N: 0						
21. Handwaschwasser ok	J N K	J: 100	N: 0						
22. Seife ok	J N K	J: 100	N: 0						
23. Handtücher/ Handtrockner ok	J N K	J: 100	N: 0						

	A: alle Durchsagen rechtzeitig, korrekt und vollständig	B: nicht rechtzeitig/ nicht korrekt/ nicht vollständig	C: keine Durchsage
<b>Akustische Haltestelleninfo/ Stationsansagen ok?</b>	<input type="checkbox"/> 100	<input type="checkbox"/> 50	<input type="checkbox"/> 0

(falls Unregelmäßigkeit/ Störfall)	Ja, rechtzeitig und vollständig	Ja ,aber nicht rechtzeitig/ vollständig	keine Durchsage
<b>(NICHT SBM) Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall rechtzeitig (Erstinfo innerhalb 3 Min; Folgeinfo innerhalb 5 Min) und vollständig (Grund, Dauer, ggf. Anschlüsse)?</b>	<input type="checkbox"/> 100	<input type="checkbox"/> 50	<input type="checkbox"/> 0
(falls Unregelmäßigkeit/ Störfall)			
<b>INFO VORHANDEN</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall erfolgte	<input type="checkbox"/> ja 100	<input type="checkbox"/> nein, trotz Störfall 0	<input type="checkbox"/> kein Störfall
<b>INFO VERSTÄNDLICH</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall akustisch verständlich	<input type="checkbox"/> ja, verständlich 100	<input type="checkbox"/> nein, nicht ver- ständlich 0	<input type="checkbox"/> keine Bewertung möglich
<b>INFO RECHTZEITIG</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall rechtzeitig (Erstinfo innerhalb 3 Min; Folgeinfo innerhalb 5 Min)	<input type="checkbox"/> ja, rechtzeitig 100	<input type="checkbox"/> nein, nicht recht- zeitig 0	<input type="checkbox"/> keine Bewertung möglich
<b>INFO VOLLSTÄNDIG</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall vollständig (Grund, Dauer, ggf. Anschlüsse)	<input type="checkbox"/> ja, vollständig 100	<input type="checkbox"/> nein, nicht voll- ständig 0	<input type="checkbox"/> keine Bewertung möglich
<b>INFO EINHEITLICH / OBJEKTIV KORREKT</b> Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall mit App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	<input type="checkbox"/> ja, über- einstimmend/ korrekt 100	<input type="checkbox"/> nein, nicht korrekt 0	<input type="checkbox"/> keine Bewertung möglich

(falls Unregelmäßigkeit/ Störfall) **Bemerkungen hierzu (Einzelheiten zu den gegebenen Informationen, nach welcher Zeit erfolgten diese):** \_\_\_\_\_

### Personaleinsatz

	Anwesend und präsent	Anwesend aber nicht präsent	Anwesend aber nicht präsent weil in anderem Zugteil	Nicht anwesend
Anwesenheit/ Präsenz von Zugbegleitern ( <u>nicht</u> Triebwagenführer) <b>anwesend</b>	<input type="checkbox"/> 100	<input type="checkbox"/> 100	<input type="checkbox"/> 100	<input type="checkbox"/> 0
<b>präsent</b>	<input type="checkbox"/> 100	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0	<input type="checkbox"/> 0

### Testabschluss

SOLL Ankunftszeit:   :   Uhr

IST Ankunftszeit:   :   Uhr

Ist schneller Handlungsbedarf gegeben? Wenn ja, bitte Sachverhalt erläutern (☹):

---

Allgemeine Bemerkungen/ Anmerkungen zu Fahrzeugzustand/ Mitarbeitern/ Infos im Fahrzeug etc.

---

## BEG\_offenerTest\_Leitfaden\_2022

Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	<i>Status:</i>
Erstellt am:	<b>21.01.22</b>	<b>01.02.22</b>
Bearbeiter:	<b>Mike Waller</b>	<i>Version:</i>
		<b>128</b>

Nur S-Bahn München (Fahrgastinfo)

Neu 2022

### Leitfaden für den offenen Vertriebs- und Qualitätstest im Schienennahverkehr in Bayern

<i>ALLGEMEINES ZUM TEST:</i> .....	3
Einsatz .....	3
Material .....	3
Legitimation .....	3
Auftreten.....	3
Probleme .....	4
<i>TESTINHALT:</i> .....	5
<i>Testbogenkopf</i> .....	5
Tester-Nr. ....	5
Einstiegsbahnhof .....	5
KBS .....	5
Liniennummer.....	5
Welle .....	5
Verkehrsunternehmen .....	5
Netz.....	5
Testdatum .....	5
SOLL-Abfahrtszeit .....	5
IST-Abfahrtszeit.....	5
Schultag .....	6
Zugnummer .....	6
Startbahnhof.....	6
Zielbahnhof.....	6
Witterung.....	6
Außentemperatur.....	6
<i>Zugbildung</i> .....	6
<i>Vertriebstest</i> .....	7
Fahrkartenkauf am Bahnhof .....	7
Fahrkartenkauf im Zug (derzeit: Kissinger Stern, Agilis Nord, Mittelfrankenbahn).....	7
<i>Fahrzeugzustand/ Funktionsfähigkeit</i> .....	7
Wagen sauber .....	8
Wagen frei von Graffiti .....	8
Zugziel/Liniennummer wird angezeigt?.....	8
Außentüren als defekt beschildert (Anzahl) .....	9
Sauberkeit Einstieg.....	11
Sauberkeit Fußboden .....	11

Sauberkeit Sitzplatz.....	12
Sauberkeit Fenster .....	12
Sauberkeit WC .....	13
Innentüren defekt (Anzahl) .....	13
Optische Haltestelleninfo .....	13
Anzeige Ausstiegsseite (nur S-Bahn München).....	14
Liniennetzplan .....	14
Müllentsorgung möglich.....	15
Fenster ohne Kratzer .....	15
Trennscheibe ohne Kratzer .....	15
Überfüllungsgrad .....	15
Temperatur.....	15
WC als defekt beschildert (Anzahl).....	16
Funktionsfähigkeit Toilette (Toilettenpapier, Spülung, Wasser, Seife, Handtücher) .....	16
Akustische Haltestelleninfo.....	17
Durchsagen bei Unregelmäßigkeit bzw. Störfall (nicht SBM) .....	17
Info bei Unregelmäßigkeit/ Störfall (in dieser ausführlichen Form nur S-Bahn München, alle anderen Netze wie oben).....	17
Info verständlich .....	17
Info kam rechtzeitig .....	17
Info war vollständig.....	17
Info war einheitlich/korrekt .....	17
<i>Personaleinsatz</i> .....	18
Anwesenheit/ Präsenz von Zugbegleitern.....	18
Allgemeiner Kommentar .....	18
<i>Testabschluss</i> .....	18
SOLL- Ankunftszeit.....	18
IST- Ankunftszeit .....	18
Schneller Handlungsbedarf .....	18
Schema Platzgruppenauswahl .....	19

## **ALLGEMEINES ZUM TEST:**

### **Einsatz**

Um sicher zu gehen, dass diese Studie auch die Informationen liefert, welche die BEG benötigt, bitten wir Sie, den Erhebungsbogen vollkommen ehrlich und gewissenhaft auszufüllen. Da das Ergebnis finanzielle Konsequenzen (Bonus oder Malus) für das entsprechende Unternehmen hat ist das von besonderer Bedeutung. Unregelmäßigkeiten bei der Erhebung, die dazu führen, dass die Unternehmen Ergebnisse anzweifeln, können eine komplette Unbrauchbarkeit aller Ergebnisse zur Folge haben und Nacherhebungen erforderlich machen. Falls es trotz des ausführlichen Leitfadens noch Fragen gibt, wenden Sie sich bitte an die Feldleitung.

Um die Ergebnisse zuordnen und damit nutzen zu können, ist es sehr wichtig, dass Sie alle Angaben im Testbogenkopf eintragen.

Halten Sie sich immer genau an Ihren Einsatzplan. Bevor Sie in einen Zug einsteigen, vergewissern Sie sich unbedingt, dass es der Zug ist, den Sie nach Ihrem Einsatzplan auch befahren sollen, da die Bahnstrecken auch von Zügen verschiedener Unternehmen befahren werden. Zudem gibt es Züge welche sich im Verlauf der Reise aufteilen und verschiedene Ziele ansteuern (z.B. Alex). Achten Sie daher beim Einstieg auf den korrekten Zugteil. Dieser ist auf Ihrem Einsatzplan vorgegeben, Sie finden diese Angabe auf den entsprechenden Zugteilen wieder.

Da einige Angaben des Tests bereits vor Einfahrt des zu testenden Zuges gemacht werden können/ müssen, stellen Sie sicher, dass Sie rechtzeitig am Einstiegsbahnhof sind. Daher sollten Sie mindestens 10 Minuten vor der planmäßigen Abfahrt des Zuges am Bahnhof sein.

### **Material**

Zur Durchführung des Einsatzes müssen Sie mitführen:

- Einsatzplan mit Einsatzverfügung
- Unterlagen (Dieser Leitfaden, Fahrzeugidentifikation, Besonderheiten)
- Smartphone-Erhebungsgerät
- 10-Cent-Münze
- EC-Karte oder gleichgroße Chipkarte
- Thermometer und Ersatzbatterie
- Liniennetzplan SPNV Bayern
- Je nach Einsatz: Gültiger Zählerausweis/ Fahrkarte des Unternehmens
- Je nach Einsatz: Legitimationsschreiben der BEG bzw. des Eisenbahnverkehrsunternehmens
- Interviewerausweis von **targetgroup**
- Personalausweis
- Bargeld

### **Legitimation**

Der Personalausweis muss immer mitgeführt werden, ebenso der Interviewerausweis von **targetgroup**, welcher auf Ihren Namen ausgestellt ist. Außerdem muss je nach Einsatz ein gültiger Zählerausweis/ Fahrkarte vorgelegt werden können. Achten Sie bitte darauf, dass Sie immer alle Ausweise bei sich haben, da Sie zum einen als Legitimation für die Durchführung dienen und zum anderen als Fahrausweis.

### **Auftreten**

Es wird Wert auf eine unauffällige, gleichwohl gepflegte Kleidung der Tester (beispielsweise gehobene Freizeitkleidung) gelegt. Die Tests sind zwar offen durchzuführen, trotzdem sollten Sie sich um eine angemessene diskrete Vorgehensweise bemühen. Das bedeutet, dass Sie ohne Namensschild und ohne Anmeldung beim örtlichen Personal tätig sind. Ihr Smartphone-Gerät sollten Sie bei den Tests nicht auffälliger als notwendig handhaben und in Gegenwart des Zugbegleiters keine Eintragungen vornehmen. Allerdings ist Ihre Tätigkeit kein „Staatsgeheimnis“. Die Unternehmen sind grundsätzlich über Ihre Arbeit informiert. Allerdings ist es unwahrscheinlich, dass jeder einzelne Zugbegleiter über die Durchführung Bescheid weiß. Zeigen Sie daher auf Verlangen freundlich Interviewerausweis, Anschreiben/ Legitimation der BEG sowie den Fahrausweis vor. Streiten Sie nie mit Mitarbeitern des Verkehrsunternehmens! Diese haben das Hausrecht. Sollten hier Probleme auftreten, kontaktieren Sie bitte unmittelbar Ihre Feldleitung und geben Sie an, bei welchem Einsatz Probleme aufgetreten sind (Zugnummer, Fahrtziel, Uhrzeit, evtl. Name des Mitarbeiters).

## Probleme

Sollten Probleme bei der Erhebung auftreten (Fragen zum Testablauf, zum Einsatzplan, zur Durchführung, technische Probleme) bitte umgehend die Feldleitung kontaktieren.

## ZEITLICHE ÜBERSICHT ZUM TESTABLAUF:

Die folgende Übersicht (Tabelle 1) stellt dar, in welcher zeitlichen Abfolge Sie die Tests vornehmen müssen. Sie zeigt, dass sowohl die zu erfassenden Punkte vor der Einfahrt des Zuges als auch die Punkte, welche während der Fahrt geprüft werden, eindeutig innerhalb des Prüfablaufs zuzuordnen sind.

Grundsätzlich gilt bei den Prüfungen die Regel, dass Sie am Beginn Ihrer Testfahrt in Fahrtrichtung hinten in den Zug einsteigen. Somit stellen Sie sich bei Einfahrt des Zuges möglichst so, dass der Zug komplett an Ihnen „vorbei“ fährt und Sie direkt in den letzten Wagen einsteigen können. Bei nicht durchgängigen Zügen (Mehrfachtraktionen, Triebfahrzeugen u. ä.) beginnen Sie ebenfalls an dem in Fahrtrichtung hinteren Ende bzw. der letzten Einheit. Während der Prüfungen im Zug gehen Sie mit der Fahrtrichtung des Zuges nach vorne. Sollte ausreichend Zeit zur Prüfung mehrerer Traktionen bestehen, steigen Sie bitte nach Prüfung der ersten Traktion an einem Halt in die nächste Traktion um.

Achten Sie auch darauf, ob es sich bei Ihrem Erhebungszug um einen geflügelten Zug handelt. Geflügelte Züge sind zwei (oder mehr) getrennte Züge, die auf einer gemeinsamen Teilstrecke aneinandergesammelt werden und auf diesem Teilstück vereinigt fahren. Auf der gemeinsamen Fahrt wird nur das Teilstück getestet das im Einsatzplan vermerkt ist (laut KBS). Das gilt auch wenn sich ein Zug während der Fahrt vereinigt!

Am Ende Ihrer Erhebungsfahrt steigen Sie vor aus dem Zug aus. Der Ausstieg erfolgt aus dem in Fahrtrichtung ersten Wagen, so dass der Zug bei der Weiterfahrt nochmals an Ihnen „vorbei“ fährt. So können Sie die äußeren Merkmale des Zuges insgesamt zweimal in Augenschein nehmen.

Am Einstiegsbahnhof		Während der Fahrt im Zug	Am Ausstiegsbahnhof
Vor Einfahrt des Zuges	Während Einfahrt des Zuges Vor/ bei Abfahrt des Zuges		Nach Ankunft des Zuges Während Ausfahrt des Zuges
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tester-Nr.</li> <li>- Einstiegsbahnhof</li> <li>- KBS</li> <li>- Liniennummer</li> <li>- Verkehrsunternehmen</li> <li>- Testdatum</li> <li>- SOLL-Abfahrtszeit</li> <li>- Zugnummer</li> <li>- Startbahnhof</li> <li>- Zielbahnhof</li> <li>- Witterung</li> <li>- Außentemperatur</li> <li>- Fahrkartenkauf am Bahnhof</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zugbildung</li> <li>- IST-Abfahrtszeit</li> <li>- Fahrzeug außen: Zugziel wird angezeigt</li> <li>- Fahrzeug außen: Wagen sauber</li> <li>- Fahrzeug außen: Wagen frei von Graffiti</li> <li>- Zugtyp</li> <li>- Begehrbarkeit</li> </ul> <p><i>Achtung: Bewertung Sauberkeit und Graffiti entweder am Einstiegsbahnhof oder am Ausstiegsbahnhof vornehmen (je nach Aufenthaltsdauer des Zuges)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauberkeit Einstieg</li> <li>- Fahrkartenkauf im Zug</li> <li>- Optische Haltestelleninfo</li> <li>- Liniennetzplan</li> <li>- Trennscheibe ohne Kratzer</li> <li>- Innentüren defekt</li> <li>- Überfüllungsgrad</li> <li>- Außentüren als defekt beschildert</li> <li>- WC als defekt beschildert</li> <li>- Sauberkeit WC</li> <li>- Toilettenpapier ok</li> <li>- Spülung ok</li> <li>- Handwaschwasser ok</li> <li>- Seife ok</li> <li>- Handtücher/ Handtrockner ok</li> <li>- Akustische Haltestelleninfo</li> <li>- Durchsage bei Störungen</li> <li>- Anwesenheit/ Präsenz Zugbegleiter</li> </ul> <p><i>(in der Platzgruppe)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sauberkeit Sitzplatz</li> <li>- Sauberkeit Fußboden (fester, loser, feuchter, klebriger Schmutz)</li> <li>- Sauberkeit Fenster</li> <li>- Fenster ohne Kratzer</li> <li>- Müllentsorgung mögl.</li> <li>- Temperatur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SOLL-Ankunftszeit</li> <li>- IST-Ankunftszeit</li> <li>- Schneller Handlungsbedarf</li> <li>- Allgemeine Bemerkungen</li> </ul> <p>Ggf.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fahrzeug außen: Zugziel wird angezeigt</li> <li>- Fahrzeug außen: Wagen sauber</li> <li>- Fahrzeug außen: Wagen frei von Graffiti</li> </ul> <p><i>Achtung: Bewertung Sauberkeit und Graffiti entweder am Einstiegsbahnhof oder am Ausstiegsbahnhof vornehmen (je nach Aufenthaltsdauer des Zuges)</i></p>

Tabelle 1

**TESTINHALT:**

**Testbogenkopf**

Tragen Sie vor Beginn des eigentlichen Tests, d.h. vor Einfahrt des Zuges, die entsprechenden Angaben ein. Hierfür ist es nötig, dass Sie eine angemessene Zeit vor Eintreffen des Zuges am vorgegebenen Bahnhof sind. Die einzige Angabe, die erst unmittelbar nach Fahrtantritt erfolgt, ist verständlicherweise die IST-Abfahrtszeit.

**Tester-Nr.**

Hier ist Ihre Interviewer-Nummer einzutragen, um den Test eindeutig zuordnen zu können.

**Einstiegsbahnhof**

In diesem Feld müssen Sie den Bahnhof-Code eintragen, an dem Ihre Prüfung beginnt. Falls Sie aufgrund von Abweichungen im Erhebungsablauf von dem ursprünglich vorgesehenen Bahnhof laut Einsatzplan abweichen, so tragen Sie hier den realen Abfahrtsbahnhof ein. Informieren Sie hierüber die Einsatzleitung.

**KBS**

Tragen Sie hier die KBS (Kursbuchstrecke) laut Einsatzplan ein.

**Liniennummer**

Tragen Sie hier die Liniennummer laut Einsatzplan (besteht aus Buchstabencode für Produktbezeichnung (S/RB/RE/RS/IRE) und einer ein- bis zweistelligen Zahl). Die Korrektheit der Bezeichnung kann zudem anhand der App Bayernfahrplan geprüft werden.

**Welle**

Übertragen Sie hier die jeweilige Welle aus dem Einsatzplan

**Verkehrsunternehmen**

Tragen Sie hier das Unternehmen laut Einsatzplan ein. Überprüfen Sie bei Einfahrt des Zuges, ob es sich um ein Fahrzeug dieses Unternehmens handelt. Nur dann darf der Zug betreten und der Test durchgeführt werden.

**Netz**

Tragen Sie hier das jeweilige Netz ein

**Testdatum**

Tragen Sie hier bitte das Datum des Testtages ein. Es gilt das Datum zum Beginn der jeweiligen Erhebungsfahrt. Das heißt, dass bei einem Start des Zuges um 23:55 Uhr am 14.10.06 auch der 14.10.06 als Datum angegeben ist, auch wenn der Zug erst um 0:45 Uhr am Folgetag den Zielbahnhof erreicht.

**SOLL-Abfahrtszeit**

Die SOLL-Abfahrtszeit finden Sie in Ihrem Einsatzplan. Überprüfen Sie diese Angabe mit einem gültigen Fahrplan (z. B. Anzeige am Bahnhof, Aushangfahrplan am Bahnhof) und nehmen Sie diese Uhrzeit als Anhaltspunkt für die von Ihnen zu erfassende IST-Abfahrtszeit. Sollten die im Prüfbogen angegebenen Fahrzeiten von den in einem gültigen Fahrplan bekannt gegebenen Zeiten abweichen, so notieren Sie dies bitte.

**IST-Abfahrtszeit**

Zur Überprüfung der Pünktlichkeit müssen Sie die Uhrzeit eintragen, zu der Ihr Zug tatsächlich abfährt. Dabei erfassen Sie die Uhrzeit zu dem Zeitpunkt, an dem die Türen schließen, ein Zustieg von Fahrgästen nicht mehr möglich ist und der Zug abfährt. Sollten zwar die Türen schließen, der Zug aber erst verzögert abfahren, erfassen Sie den Zeitpunkt, an dem der Zug anrollt. Zur Orientierung dient dabei die SOLL-Abfahrtszeit.

### **Schultag**

Vermerken Sie, ob der Testtag ein Schultag (Ferien beachten) ist.

### **Zugnummer**

Die Zugnummer finden Sie in Ihrem Einsatzplan. Prüfen Sie die Richtigkeit anhand der Informationen am Einstiegsbahnhof.

### **Startbahnhof**

Tragen Sie hier bitte den Startbahnhof des Zuges ein (dies muss nicht unbedingt Ihr Einstiegsbahnhof sein)

### **Zielbahnhof**

Tragen Sie hier bitte das Zugziel (Zugverbindung nach) ein, wie es im Einsatzplan (Spalte „Bemerkungen“) angegeben ist. Beachten Sie bitte, dass das Zugziel nicht mit dem Ende Ihres Prüfabschnitts (= Ihrem Ausstiegsbahnhof) übereinstimmen muss.

### **Witterung**

Für das Wetter sind drei Ausprägungen vorgegeben, die wie folgt definiert sind:

- Trocken: Es gibt weder Niederschlag noch ist der Boden von vorhergegangenen Niederschlägen feucht.
- Niederschlag: Es findet gerade ein Niederschlagsereignis statt (z. B. Regen, Schneefall, Hagel)
- Feucht: Es findet gerade kein Niederschlagsereignis statt, aber der Boden ist noch von vorhergegangenen Niederschlägen oder durch Tau bzw. Nebelnässe überwiegend feucht.

Klicken Sie bitte den zutreffenden Zustand an. Bei großflächigen Überdachungen der Gleise bzw. des Bahnhofs müssen Sie den Bereich des Bahnhofs bzw. der Bahnsteige aufsuchen, welche nicht überdacht sind, um dort den Feuchtigkeitswert zu erfassen. Eine Änderung der Witterung während der Prüfung wird nicht berücksichtigt.

### **Außentemperatur**

Messen Sie mit Ihrem Thermometer die Außentemperatur. Der Zeitpunkt der Messung sollte zeitnah, d.h. frühestens eine Viertelstunde vor der regulären Abfahrt des Zuges erfolgen. Die Messung der Temperatur erfolgt im Schatten (beispielsweise unter dem Bahnsteigdach oder im Schatten eines Gebäudes), jedoch immer im Freien am Abfahrtsgleis und nie innerhalb eines Gebäudes oder beispielsweise in einer Unterführung.

Wenn keine Messung möglich ist, geben Sie „55“ ein.

### **Zugbildung**

Die Angabe des Zugtyps (siehe Anhang „Fahrzeugidentifikation“) sollten Sie vor Betreten des Zuges z.B. beim Einfahren des Zuges in den Bahnhof vornehmen. Es können (bei Wagenzügen) unterschiedliche Kombinationen von Waggontypen auftreten. Erfassen Sie bitte genau die Wagenanzahl für jeden auftretenden Fahrzeugtyp (egal ob Wagenzug oder Triebfahrzeug, jedoch immer ohne Lok; also nur Wagen mit Fahrgastbereichen). Allerdings kann es vorkommen, dass während des Testeinsatzes Wagen zu- oder abgekuppelt werden, zu vermerken ist daher die Zugbildung zum Zeitpunkt Ihres Fahrtantritts (zur Zugbildung siehe gesonderte Beschreibung). Bei der Zugbildung ist immer der gesamte Zug an Ihrem Einstiegsbahnhof zu erfassen, unabhängig von der Anzahl zu testender Wagen.

Vermerken Sie außerdem, ob der ganze Zug durchgängig begehbar ist oder nicht (baulich bedingt, nicht gemeint ist eine evtl. Überfüllung, die das Durchgehen verhindert). Auch hier ist immer der gesamte Zug an Ihrem Einstiegsbahnhof zu erfassen.

## **Vertriebstest**

### **Fahrkartenkauf am Bahnhof**

Versuchen Sie nach Betreten des Bahnhofs zunächst eine Fahrkarte am nächsten Fahrkartenautomaten zu lösen, sofern ein Automat am Bahnhof vorhanden ist. Sollten mehrere Automaten vorhanden sein, wählen Sie einfach den ersten Automaten auf den Sie treffen (es ist immer nur ein Automat am Bahnhof zu prüfen). Bevorzugt wählen Sie bitte Automaten des zu testenden Verkehrsunternehmens. Sollte kein Fahrscheinkauf möglich sein, vermerken Sie den Grund (auch Mehrfachantworten möglich) hierfür. Das Nichtdurchführen eines Testkaufs aus zeitlichen Gründen ist nur legitim, wenn Sie Gefahr laufen den Zug zu verpassen, etwa wenn weitere Personen vor Ihnen am Automaten sind. In diesem Fall können Sie die Funktionsfähigkeit ausnahmsweise durch Beobachten prüfen, so andere Personen eine Karte erwerben. Ist kein Fahrscheinkauf (und keine Beobachtung eines solchen) möglich, geben Sie an, ob eine Fahrkartenverkaufsstelle vorhanden ist. Hier müssen Sie allerdings keinen Testkauf vornehmen. Ist keinerlei Vertriebsmöglichkeit gegeben, prüfen Sie ob ein Aushang vorliegt, wie und wo ein Vertrieb erfolgen kann (z.B. im Fahrzeug).

Getestet wird am Automaten lediglich der Barverkauf (keine Geldkarte etc.), dafür müssen Sie ausreichend Bargeld mit sich führen, es ist jedoch nicht notwendig, abgezahlte Geldbeträge bereitzuhalten. Sollte der Automat nur solche annehmen, ist ein Testkauf nicht möglich.

Vor Ausgabe des Fahrscheins, brechen Sie den Vorgang ab.

Der Vertriebstest findet generell am Einstiegsbahnhof statt. Sollte dies hier nicht möglich sein, testen Sie bitte am Ausstiegsbahnhof. Vermerken Sie diesen Umstand am Ende.

### **Fahrkartenkauf im Zug (derzeit: Kissinger Stern, Agilis Nord, Mittelfrankenbahn)**

Versuchen Sie nach Betreten des Zuges zunächst eine Fahrkarte am nächsten Fahrkartenautomaten zu lösen, sofern ein Automat im Zug vorhanden ist (nur in bestimmten Zügen). Sollte an Ihrem Einstieg nicht direkt ein Automat vorhanden sein, beginnen Sie zunächst mit dem Testteil C. Treffen Sie dann im Verlauf des Durchgehens auf einen Automaten, führen Sie hier den Testkauf durch, Sie wählen also immer den ersten Automaten, auf den Sie treffen (es ist immer nur ein Automat im Zug zu prüfen). Sollte kein Fahrscheinkauf möglich sein, vermerken Sie den Grund (auch Mehrfachantworten möglich) hierfür.

Getestet wird lediglich der Barverkauf (keine Geldkarte etc.), dafür müssen Sie ausreichend Bargeld mit sich führen, es ist jedoch nicht notwendig, abgezahlte Geldbeträge bereitzuhalten. Sollte der Automat nur solche annehmen, ist ein Testkauf nicht möglich.

Vor Ausgabe des Fahrscheins, brechen Sie den Vorgang ab.

**Wichtig:** Sollte ein vorhandener Automat nicht funktionieren, kann unter folgenden Voraussetzungen ein Zugbegleiter den Fahrscheinvertrieb im Zug ersetzen:

- **Es ist eine zweisprachige (Deutsch und Englisch) Beschriftung am Automaten angebracht. Diese muss explizit auf den Defekt hinweisen, sowie auf die Alternative des Fahrkartenkaufs beim Personal ohne Aufpreis. Der Hinweis „Bitte wenden Sie sich an die Servicekraft“ ist nicht ausreichend.**
- **Ein Zugbegleiter auch tatsächlich an Bord ist, um den Vertrieb zu gewährleisten (der Aufkleber allein reicht nicht).**

Dadurch ist der Fahrkartenkauf ebenfalls als möglich zu bewerten (Eingabe Vertrieb beim Zugbegleiter (ZB) möglich). Diese Ausnahmeregelung gilt nur, wenn ein Automat vorhanden ist. Bei Fahrzeugen ohne Automat muss keinerlei Vertrieb im Fahrzeug getestet werden.

### **Fahrzeugzustand/ Funktionsfähigkeit**

**Anders als die bisherigen Eintragungen, beziehen sich die folgenden Angaben nicht auf den gesamten Zug, sondern auf einzelne Wagen/ Teilbereiche des Zuges. Die Definition eines Teilbereichs ist abhängig von der jeweiligen Fahrzeugart: Bei Wagenzügen besteht jeder Wagen aus einem Teilbereich. Bei Triebfahrzeugen werden die einzelnen Teilbereiche eines Fahrzeugs durch die Faltenbälge voneinander abgetrennt. „Einteilige“ Triebfahrzeuge (ohne Faltenbalg) trennen Sie virtuell mittig in zwei Teilbereiche. Vergleichen Sie hierzu auch den Anhang „Fahrzeugidentifikation“ bzw. die „Besonderheiten“.**

**Achtung: Sollten angehängte Wagen/Triebeinheiten außen und innen versperrt sein, sind diese nicht mitzubewerten, es handelt sich in diesem Fall in der Regel um Fahrzeuge, die überführt werden (in den Außenanzeigen wird meist „nicht einsteigen“ oder Garnichts angezeigt). Sie können diese Fahrzeuge weder von außen noch von innen (durch einen anderen Wagen) betreten. Vermerken Sie einen solchen Sachverhalt bitte am Ende des Tests. Es erfolgt aber keine Bewertung dieser Wagen!**

Da Sie bei jedem Zug im letzten Wagen einsteigen, ist die erste zu bewertende Einheit der letzte Wagen/ Teilbereich. Von dort gehen Sie in Fahrtrichtung nach vorne.

Tragen Sie für jeden Wagen/ Teilbereich die Wagennummer ein (siehe hierzu gesonderte Übersicht)

## **Fahrzeug außen**

Aufgrund der Tatsache, dass Sie den Zug von außen nur von der Ihnen zugewandten Seite am Bahnsteig in Augenschein nehmen können, ist die Außenprüfung bei der Erfassung von Sauberkeit, Graffiti, Zugzielanzeige und defekter Außentüren immer nur auf die Ihnen ersichtliche Seite beschränkt. Dabei müssen Sie bei der Überprüfung von Sauberkeit und Graffiti beachten, dass Sie die Prüfung entweder nur am Einstiegsbahnhof oder nur am Ausstiegsbahnhof durchführen. Keinesfalls dürfen Sie einen Teil des Zuges am Einstiegsbahnhof und einen anderen Teil am Ausstiegsbahnhof prüfen, da Sie nur die zum Bahnsteig zugewandte Seite überprüfen sollen und diese am Ein- und Ausstiegsbahnhof voneinander abweichen kann.

## **Wagen sauber**

Zur Beurteilung der Sauberkeit stehen Ihnen drei Kategorien zur Verfügung. Dabei ist die gesamte seitliche Außenhaut jedoch ohne Fenster (deren Sauberkeit wird von innen getestet) mit einzubeziehen, wobei besondere Aufmerksamkeit auf den Tür-/Einstiegsbereich gelegt wird. Die erste Kategorie (A) beschreibt eine (praktische) Schmutzfreiheit, das Fahrzeug entspricht dem Zustand direkt nach der Reinigung. Die zweite Kategorie (B) beschreibt eine nur leichte, nicht störende oder beeinträchtigende Verschmutzung (z. B. Türen bzw. Türgriffe geben bei Berühren keinen Schmutz ab, ggf. Fingerprobe!). Die dritte Kategorie (C) schließlich wird bei Störung bzw. Einschränkung durch Verschmutzung vergeben (z.B. bei leichter Berührung wird Schmutz abgegeben, ggf. Fingerprobe!). Diese Abstufung schließt einen gewissen Ermessensspielraum von Ihnen mit in die Prüfung ein.

**In Monaten mit niedrigen Außentemperaturen ist teilweise eine Außenreinigung der Fahrzeuge in Waschanlagen nicht möglich. Bei einem verschmutzten Wagen sollten dann zumindest die Türbereiche (Kontakt Fahrgast – Fahrzeug) gereinigt sein. Es ist dabei jedoch nicht ausreichend, wenn nur die Taster abgewischt sind, sondern das gesamte Türblatt sollte gereinigt sein. Ist dies der Fall, wird hierfür Kategorie B vergeben.**

Achtung: Es geht nur um Verschmutzung, also was durch Reinigen zu beseitigen ist. Ältere Fahrzeuge haben teilweise optische dauerhafte Beeinträchtigungen im Lack (matt, zerkratzt, etc.), dies ist nicht zu bewerten. Ebenso sind frische witterungsbedingte Einwirkungen (z.B. frisches/helles Regenwasser) nicht zu beanstanden.

## **Wagen frei von Graffiti**

Für Graffiti sind ebenfalls drei Kategorien vorgesehen. Dabei steht A für kein Graffiti/ Graffitireste oder anderen Farbschmierereien, B bedeutet eine oder mehrere Verschmutzungen, welche einzeln kleiner als ein DIN A4-Blatt sind. C ist für Graffiti ab einer Größe von einem DIN A4-Blatt zu vergeben. Auch hier gilt als Bewertungsgrundlage die gesamte seitliche Außenhaut.

Für den seltenen Fall, dass ein Graffiti vorliegt, machen Sie bitte unbedingt ein Foto und senden es zu. Zusätzlich können Sie das Graffiti unter „schnellem Handlungsbedarf“ am Ende des Testbogens kurz beschreiben.

## **Zugziel/Liniennummer wird angezeigt?**

Sie prüfen die seitliche Zugzielanzeige jedes Wagens bei der Einfahrt des Zuges in den Bahnhof. Wenn der Zug an dem Bahnhof, an dem der Test beginnt, eingesetzt wird, ist die Anzeige fünf Minuten vor der Abfahrt relevant spätestens aber immer dann, wenn Fahrgäste die Möglichkeit haben, bereits einzusteigen. Zu diesen Vorgaben ist folgende Einschränkung unbedingt zu beachten: Fährt ein Zug in einen Bahnhof ein und verlässt diesen wieder in der Richtung, aus der er kam (z.B. Kopfbahnhof München) kann die elektronische Anzeige nicht sofort das nächste Zugziel nach Weiterfahrt anzeigen (technisch bedingt). Die Anzeige wird erst nach wenigen Minuten (ca. 2 min) umgestellt sein. So könnte der Fall auftreten, dass bereits die Möglichkeit zum Einstieg besteht, aber kurze Zeit noch das alte Zugziel (oder keines) angezeigt wird. Sollte

dieser Fall auftreten, warten Sie nach Einfahrt bitte kurz ab und prüfen, ob das neue Zugziel eingestellt wird. Dass vorher bereits Fahrgäste die Möglichkeit hatten einzusteigen ist dann nicht negativ zu werten.

Sie prüfen die Anzeige an der Seite des Zuges (meist im Bereich der Einstiege). Zugzielanzeigen an den Stirnseiten des Zuges (vorne oder hinten) gehen nicht mit in die Prüfung ein. In die Prüfung des Zugzielanzeigers fließen sowohl die automatischen Anzeigen als auch die manuelle Beschilderung mit ein (Schilder sind bezüglich der Richtung teilweise neutral formuliert, z.B.: „Landshut-Freising und zurück“, dies ist für beide Richtungen ausreichend). Es muss immer das korrekte Fahrtziel des Zuges, das Sie dem Abfahrtsplan (bzw. den Anzeigen/Anzeigen am Bahnsteig oder der App „Bayernfahrplan“) entnehmen und im Testbogenkopf (Teil A) erfassen, angezeigt werden.

Ab 2021 wird hier neben dem Zugziel außerdem die Liniennummer (Kombination aus Produktbezeichnung (S/RB/RE/RS/IRE) und ein- bis zweistelliger Zahl) angezeigt. Abweichungen von der BEG-Schreibweise (z.B. Kleinschreibung) sind nicht gestattet. Ausnahme: Ein fehlendes Leerzeichen zwischen Produktbezeichnung und Liniennummer ist nicht zu beanstanden.

**WICHTIG: Das Fehlen (bzw. die Fehlerhaftigkeit) der Liniennummer ist ab 1. Januar 2022 als negativ zu werten.**

Für die Zugzielanzeige gelten die folgenden Abgrenzungen: Das „J“ klicken Sie an, wenn die Zugzielanzeige das korrekte Zugziel (**ab 1. Januar 2022: UND die korrekte Liniennummer**) anzeigt und einwandfrei lesbar ist. Wenn Sie zwei Zugzielanzeigen am Wagen/ Teilbereich erkennen und beide sachlich richtig sind, so klicken Sie ebenfalls „J“ an.

WICHTIG: Pro Wagen/ Teilbereich muss mindestens eine (von mehreren) Zugzielanzeige vorhanden, sachlich korrekt bzw. leserlich sein. Ist dies der Fall, dann klicken Sie „J“ an. (Beim Alex gibt es zwei Türen pro Waggon und daher auch zwei Möglichkeiten für Zugzielanzeigen, für „J“ ist jedoch bereits ein Schild pro Waggon ausreichend). Gibt es sowohl Schilder als auch elektronische Anzeigen an einem Wagen/ Teilbereich, muss zumindest eines stimmen.

Das „N“ klicken Sie an, wenn die Zugzielanzeige (**ab 1. Januar 2022: UND/ODER die Liniennummer**) sachlich nicht korrekt bzw. nicht einwandfrei lesbar oder ein Anzeigemöglichkeit zwar vorhanden, aber nicht funktionsfähig ist also ausgeschaltet, es wird nichts angezeigt (ein Einblenden des Zugziels erst ganz kurz vor Abfahrt ist nicht akzeptabel und wird daher mit „N“ bewertet, dabei ist jedoch obige Einschränkung zu beachten).

Das „K“ klicken Sie an, wenn keine Zugzielanzeige(-möglichkeit) an diesem Wagen/ Teilbereich eingebaut ist.

Sollte an der Anzeige etwas zu bemängeln sein, vermerken Sie den Grund bitte im entsprechenden Kommentarfeld (Anzeige aus, falsche Anzeige/Richtung, **falsche/fehlende Liniennummer**, nicht lesbar, etc.) am Ende des Tests. **Sind mehrere (aber nicht alle) Wagen betroffen, dann bitte auch zusätzlich die Wagennummern mit gestörten Anzeigen hier notieren.**

### **Außentüren als defekt beschildert (Anzahl)**

Bei diesem zu prüfenden Aspekt geht es um die Anzahl der als defekt beschilderten Außentüren. Dazu müssen Sie in jedem Wagen/ Teilbereich beim Durchgehen darauf achten, ob die jeweiligen Außentüren von außen oder innen als defekt gekennzeichnet sind. Entsprechende Türen sind mit einem Zettel gekennzeichnet, welcher signalisiert, dass die Tür nicht benutzbar ist. Um die Eintragung vorzunehmen, müssen Sie alle Außentüren eines Wagens/ Teilbereichs in Augenschein genommen haben. Bei den Wagen, welche evtl. manuell zu betätigende Halbtüren (Falлтüren) besitzen, ist eine Halbtür als eine Tür zu zählen. Sie erkennen diese Türen daran, dass sich jede der beiden Halbtüren getrennt mit je einem Griff öffnen lässt. Wenn beide Halbtüren als defekt gekennzeichnet sind, so müssen Sie folglich als Anzahl eine „2“ eintragen, bei nur einer als defekt beschilderten Halbtür dementsprechend auch eine „1“.

### **Fahrzeug innen (Zustand)**

#### Vorab: Platzgruppenwahl/ Sitzplatzwahl

Die Prüfungen für Sauberkeit Fußboden, Sauberkeit Sitzplätze, Sauberkeit Fenster, Müllentsorgung, Kratzerfreiheit Fenster und Temperatur werden immer an der mittels eines Zufallsverfahrens ausgewählten Platzgruppe durchgeführt. Ihr Einsatzplan gibt Ihnen Zufallszahlen vor, nach denen Sie die zu bewertende Platzgruppe (Abschnitt mit jeweils 2-6 Sitzplätzen innerhalb des Wagens/ Teilbereichs) bestimmen. Sie suchen in jedem Wagen die ausgewählte Platzgruppe auf, indem Sie vom Ende des Wagens beginnend alle Platzgruppen abzählen, um bis zu Ihrer Platzgruppe zu gelangen. Dabei ist es wichtig, dass Sie bei dem Wagen, den Sie als erstes betreten (letzter Wagen in Fahrtrichtung), immer darauf achten, zum

Ihnen zugänglichen Wagenende durchzugehen, um dort mit der Platzgruppensuche zu beginnen, denn bei den meisten Wagentypen befindet sich die letzte Tür nicht am Wagenende. Sind ganz hinten mehrere (zwei) Platzgruppen, beginnen Sie beim Abzählen mit der Platzgruppe auf der Einstiegsseite.

Beispielsweise ist die gegebene Zufallszahl eine „5“. Sie beginnen mit dem Abzählen der Platzgruppen mit der ersten vorhandenen Platzgruppe im Wagen/ Teilbereich (ganz hinten). Ist die Platzgruppe 5 im Wagen/ Teilbereich vorhanden, so nehmen Sie hier die Tests vor. Wenn die Platzgruppe bereits im nächsten Wagen/ Teilbereich liegen würde, nehmen Sie die nächstfolgende kleinere Zufallszahl und so fort.

Da die Wagen/ Teilbereiche eines Zuges eine unterschiedliche Anzahl und Aufteilung von Sitzplätzen aufweisen, bedeutet das für Sie, dass Sie in jedem Wagen/ Teilbereich erneut überprüfen, ob die Zufallszahl mit der dazugehörigen Platzgruppe im Wagen/ Teilbereich vorhanden ist. Ist das nicht der Fall, überprüfen Sie die nächstkleinere Zufallszahl etc.

Haben Sie die Platzgruppe ermittelt, müssen Sie noch den zu bewertenden Sitz auswählen. Hierfür verwenden Sie den Einer (also bei 13 -> 3; bei 5 -> 5 etc.) der Zufallszahl für diese Platzgruppe und zählen den betreffenden Sitz aus. Erster Sitz der Zählung ist der beim Durchgehen nächste (also in Fahrtrichtung hinterste) und gangnäheste Sitzplatz der ausgewählten Platzgruppe, zweiter ist der direkt angrenzende (also weggehend vom Gang) in gleicher Reihe und so fort. Ist die Reihe beendet und existiert innerhalb der Platzgruppe eine weitere Reihe, wird die Zählung wieder beim gangnähesten Sitz dieser Reihe fortgesetzt. Bei der Auswahl gilt also zuerst, je weiter hinten (je früher Sie beim Durchgehen auf den Sitz treffen) und dann, je näher zum Gang ein Sitz angeordnet ist. Die Richtung des Sitzes spielt dabei keine Rolle. Sollte der Einer der Zufallszahl größer sein als die Anzahl der Sitze in der Platzgruppe, beginnen Sie wieder beim ersten Sitz und zählen einfach weiter.

Ist der ausgewählte Sitz besetzt, wählen sie den direkt nächsten Sitz in der Zählung (bis ein freier Sitz bewertet werden kann).

Bei einer hohen Besetzung mit Fahrgästen müssen Sie damit rechnen, dass die auszuwählende Platzgruppe von Fahrgästen komplett besetzt ist. Sollte aus diesem Grund eine Prüfung der Sitzplätze nicht möglich sein, gehen Sie in diesem Fall in die nächste bewertbare/ freie (mindestens ein freier Sitzplatz) Platzgruppe in Fahrtrichtung. Diesen Vorgang wiederholen Sie unter Umständen mehrmals, bis Sie entweder auf eine freie Platzgruppe treffen oder am Ende des Wagens/ Teilbereichs angekommen sind. Ist letzteres der Fall, gehen Sie wieder zurück zum anderen Ende (hinterer Teil) des Wagens und suchen nun die erste freie Platzgruppe auf. Sollten alle Sitzplätze besetzt sein, so gehen Sie zur zuerst aufgesuchten Platzgruppe aus der Zufallszahlenreihe und führen dort Ihre Prüfungen durch. Die Prüfung der Sauberkeit des Sitzes muss in diesem Fall (kein freier Platz in keiner Platzgruppe des Wagens/ Teilbereichs) entfallen. Bitte erfassen Sie diesen Sachverhalt unter den allgemeinen Anmerkungen. Auf keinen Fall bitten Sie jedoch die Fahrgäste, sich von ihrem Platz zu erheben, damit Sie die Prüfungen durchführen können. Ist der entsprechende Platz mit einem Gepäckstück belegt, entscheiden Sie bitte je nach Situation, ob es zumutbar ist, den Besitzer zu bitten dieses kurz zu entfernen (etwa wenn das Gepäckstück nicht zu schwer ist), damit eine Prüfung vorgenommen werden kann. In jedem Fall ist natürlich höflich vorzugehen.

Bei den Tests wird nicht zwischen 1. und 2. Klasse unterschieden. Umfasst die zufällig ausgewählte Platzgruppe also die 1. Klasse, nehmen Sie den Test dort vor.

Achtung: Beim Alex gibt es in einigen Wagentypen (z.B. ABomz 229 1/2. Klasse) direkt im Eingangsbereich einige Klappsitze. Dies ist nicht als Platzgruppe zu zählen und daher im Normalfall auch nicht zu testen. Einzige Ausnahme ist, wenn der ganze Wagen so voll ist, dass eine Prüfung wirklich in keiner regulären Platzgruppe möglich ist. Dann kann dieser Klappsitzbereich getestet werden, dies soll jedoch die Ausnahme sein, versuchen Sie nach Möglichkeit immer in einer regulären Platzgruppe zu testen. Oftmals kann nach einem Halt, an dem Fahrgäste aussteigen die Prüfung der vorher besetzten Platzgruppe doch noch erfolgen (wenn ausreichend Zeit ist). Sollte doch einmal der Klappsitzbereich getestet werden, so vermerken sie dies bitte am Ende unter allg. Kommentar.

#### Sonderfall Doppelstockwagen (Dosto):

Bei Doppelstockwagen wird je Wagen entweder der obere oder untere Bereich getestet. Testen Sie in Laufrichtung die Wagen abwechselnd im Obergeschoss und Untergeschoss; beginnend im Obergeschoss des ersten zu testenden Wagens. Zudem weisen manche der Doppelstockwagen ein Zwischengeschoss (durch einige Stufen etwas erhöhtes Niveau, vorne und/oder hinten im Wagen) auf. Um diese Zwischengeschosse einheitlich in die Abzählung der zu testenden Sitzgruppe mit

einzu beziehen, gehen Sie bitte wie folgt vor: Wie in den Dosto-Zügen üblich, testen Sie in Laufrichtung die Wagen abwechselnd im Obergeschoss und Untergeschoss; beginnend im Obergeschoss des ersten zu testenden Wagens. Das erste Zwischengeschoss eines Wagens (in Laufrichtung durch den Zug) rechnen Sie bitte zum Obergeschoss. Das andere Zwischengeschoss (am Ende des Wagens) dann entsprechend zum Untergeschoss. Je nachdem ob Sie im Wagen oben oder unten testen müssen, zählen Sie also gegebenenfalls vom Zwischengeschoss weiter ins Obergeschoss bzw. vom Untergeschoss weiter ins Zwischengeschoss.

**Ein Beispiel für die Platzgruppenwahl finden Sie am Ende dieses Leitfadens. Das Abzählen der tatsächlichen (zufälligen) Platzgruppe sowie der Sitzplätze muss bei jedem Teilbereich erneut erfolgen. Die schlussendlich bewertete Platzgruppen-Nummer ist zu erfassen.**

### **Sauberkeit Einstieg**

Sie testen den gesamten Fußboden im Eingangsbereich jedes Wagens/ Teilbereichs. Sollte ein Wagen/ Teilbereich mehrere Einstiege haben, wählen Sie immer den ersten Eingangsbereich aus, auf den Sie beim Durchgang durch den Wagen treffen. Wenn Sie also im in Fahrtrichtung letzten Wagen einsteigen, gehen Sie zunächst ganz nach hinten und prüfen dann im ersten Eingangsbereich, auf den Sie treffen, die Sauberkeit des Fußbodens im Hinblick auf lose Verschmutzung. Bitte beachten Sie, dass Mehrzweckabteile nicht zum Eingangsbereich zählen. Übergangsbereiche zwischen den Fahrzeugen gehören jeweils zur Hälfte zum Eingangsbereich. Sollten im Eingangsbereich Teppiche ausliegen, ist deren Sauberkeit mitzubewerten. Gleiches gilt für die Stufe im Eingangsbereich beim Doppelstockwagen, diese zählt ebenfalls zum Eingangsbereich und wird mitbewertet.

Sollte keinerlei loser Schmutz im Eingangsbereich ersichtlich sein, vergeben Sie bitte ein A. Finden sich Verunreinigungen, die zusammen genommen weniger Platz als eine halbe EC-Karte beanspruchen, wenn also nach Definition die Verschmutzung noch im zumutbarem Rahmen ist, vergeben Sie ein B. Wenn die genannten Verunreinigungen dieses Maß überschreiten (nach Definition nicht mehr zumutbar sind), klicken Sie das C an.

Unter losem Schmutz ist hierbei herumliegender Müll zu verstehen, den Sie aufheben oder zusammenkehren könnten. Als Müll sind dabei jene Gegenstände definiert, die in einen Mülleimer gehören, z. B. Verpackungen, Papier, Glas, Restmüll, Getränkedosen, Zigarettenkippen, Speisereste, etc.

**Laub, Sand, Rollsplitt, Regenwasser oder andere lose, mit den Schuhen herein getragene Verschmutzungen werden nicht als loser Schmutz erfasst.**

**Hat ein Wagen/ Teilbereich dagegen mehr als einen Einstieg, bewerten Sie den, auf welchen Sie beim Durchgehen als erstes treffen (und nur diesen).**

### **Sauberkeit Fußboden**

Sie testen den gesamten Fußboden in der oben ausgewählten Platzgruppe (2-6 Sitzplätze). Dazu zählen der Fußbodenbereich vor den Sitzplätzen sowie der angrenzende Gangbereich. Nicht zur Prüfung zählen der Bereich unter den Sitzen und gegebenenfalls der Zwischenraum zwischen den Lehnen zweier Sitzplatzreihen.

Bei der Einteilung der Schmutzart gehen Sie nach dem im Folgenden erläuterten Schema vor. Das Schema wird verständlich, wenn Sie sich vorstellen, was passiert, wenn Sie die Verschmutzung anfassen würden.

Fester Schmutz: Dies sind Verunreinigungen, die Sie weder mit der Hand bewegen noch zusammenkehren könnten. Bei dieser Art von Schmutz handelt es sich zum Beispiel um festgetretene Essensreste oder (**alte**) Verkrustungen (durch Salz etc.). Außerdem fällt hierunter getrocknete Schlierenbildung, also feste Verschmutzung, die noch nach der Reinigung des Bodens besteht (gleichmäßige Verwischung durch Putzen). **Frische (hereingetragenes Regenwasser/Schnee) jedoch bereits getrocknete witterungsbedingte Verschmutzung ist dagegen nicht zu bewerten.**

Loser Schmutz: Hiermit ist herumliegender Müll gemeint, den Sie aufheben oder zusammenkehren könnten. Als Müll sind dabei jene Gegenstände definiert, die in einen Mülleimer gehören, z. B. Verpackungen, Papier, Glas, Restmüll, Getränkedosen, Zigarettenkippen, Speisereste, etc. **Laub, Sand, Rollsplitt oder andere lose, mit den Schuhen herein getragene Verschmutzungen werden nicht als loser Schmutz erfasst.**

Feuchter Schmutz: Wenn Sie diese Verunreinigungen berühren würden, würde Ihr Finger lediglich nass. Dabei handelt es sich z. B. um eine ausgelaufene Trinkflasche. **Hereingetragenes Regenwasser ist nicht zu bewerten.**

**Klebriger Schmutz:** Dies sind alle ausgelaufenen Getränke sowie zusätzlich sämtliche Körperausscheidungen. Ihre Finger würden sich klebrig anfühlen, wenn Sie diese Verunreinigungen berühren würden. Dabei handelt es sich z. B. um den ausgelaufenen Inhalt einer Limonadenflasche.

Für losen, klebrigen, feuchten und festen Schmutz gilt gleichermaßen jeweils die Bezugsgröße der 10 Cent-Münze. Wenn keinerlei der genannten Verunreinigungen vorhanden sind, klicken Sie an der betreffenden Stelle ein „A“ an. Wenn Schmutz in der beschriebenen Weise vorliegt, dieser jedoch einzeln weniger als eine 10 Cent-Münze darstellt, ist ein „B“ zu vergeben. Übersteigt die einzelne Fläche der Verschmutzung dieses Maß, wählen Sie das „C“.

Die getrocknete Schlierenbildung (unter fester Schmutz) ist unabhängig von der Messgröße maximal mit „B“ zu bewerten.

### **Sauberkeit Sitzplatz**

Hier sollen Sie beurteilen, ob der ausgewählte Sitz als sauber anzusehen ist. Unter Sitz sind sowohl Sitzfläche, Lehne (mit Kopfteil) sowie der Raum zwischen Sitzfläche und Lehne (Schlitz) zu verstehen. Ebenso zählt hierzu der Raum zwischen zwei Sitzflächen aber nur, wenn die beiden Sitze auf Höhe der Sitzfläche fest miteinander verbunden sind (ebene Fläche), nicht relevant ist dies dagegen, wenn die Verbindung weiter unten besteht (tiefer Spalt). Ebenfalls nicht relevant sind Rückseite des Sitzes und evtl. Armlehnen.

Zur Einordnung gilt folgendes Schema:

„A“ klicken Sie an, wenn der Sitz vollkommen frei von Verschmutzung und Beschädigung ist. „B“ klicken Sie an, wenn Sie den Sitz als nur leicht verschmutzt einordnen. Dabei sind leichte Spuren der Benutzung oder Abnutzungen als hinnehmbar einzuordnen. Zu diesen hinnehmbaren Spuren zählen z. B. wenige Brotkrümel oder Papierschnipsel, die zusammen genommen nicht größer als eine 10-Cent-Münze sind. Beschädigungen dürfen nicht größer als eine halbe EC-Karte sein. Sie nehmen als Fahrgast Platz, ohne Bedenken zu haben, Ihre Kleidung durch den Schmutz zu verunreinigen. Die Benutzung ist demnach bedenkenlos zumutbar. „C“ klicken Sie dann an, wenn der Sitz entweder mit großflächigem Graffiti oder mit Schmutz (hierzu zählen auch lose Gegenstände wie z.B. Dosen/ Flaschen, welche auf dem Sitz liegen) verunreinigt ist (zusammen genommen größer als eine 10-Cent-Münze) oder Schäden wie ein aufgeschlitztes Polster (größer als eine halbe EC-Karte) oder eine nicht befestigte Sitzfläche aufweist.

Eine insgesamt dunkle flächige leichte Verunreinigung des Sitzes ist unabhängig von der Messgröße maximal mit „B“ zu bewerten. Eine insgesamt helle flächige Verunreinigung (in der Regel leichte Polsterabnutzung) ist nicht negativ zu werten, es sei denn, es liegt bereits eine wirkliche Beschädigung vor.

Hatten Sie bei den Sitzplätzen etwas zu beanstanden (Kategorie B oder C), so geben Sie bitte noch an, ob dies (überwiegend) an der mangelnden Sauberkeit oder (überwiegend) an einer Beschädigung lag. Unter einer Beschädigung definiert sind auch alte Flecken wie Schokolade, Kaugummi, etc. die bereits zu entfernen versucht wurden, dies aber nicht zufriedenstellend gelungen ist (eine korrekte Reparatur, auch wenn diese noch erkennbar ist, ist nicht negativ zu werten). Bei Kategorie B oder C außerdem bitte kurz notieren, was der Grund war (Zeitung, Brösel, Loch etc.). Bei Kategorie C ist zusätzlich ein Foto zu machen.

### **Sauberkeit Fenster**

Sie prüfen, ob das nächste Fenster der ausgewählten Platzgruppe sauber ist, d.h., die Durchsicht nach außen durch das Fenster für Sie durch Verschmutzungen beeinträchtigt ist, wobei die Beeinträchtigung innen und/oder außen vorliegen kann. Dabei spielen die aktuellen Witterungsverhältnisse keine Rolle, sie sind nicht zu berücksichtigen. Auch ein genauer Maßstab für die Intensität der Verschmutzung ist nicht vorgegeben. Sie erfassen nur, ob das Fenster sauber und gänzlich frei von Verschmutzung ist (Kategorie A), eine geringe, noch zumutbare und nicht beeinträchtigende Verschmutzung vorliegt (Kategorie B) oder durch eine Verschmutzung (nicht Kratzer!) die Durchsicht Ihres Erachtens nach wesentlich beeinträchtigt ist. Nicht als störende Verschmutzung ist beispielsweise ein leichter Grauschleier zu werten. (das wäre dann Kategorie B)

**Diese Abstufung schließt einen gewissen Ermessensspielraum von Ihnen mit in die Prüfung ein. Bei Dunkelheit ist dieser Punkt wegen Spiegelung etwas problematisch.**

**Sonderfall Linienstern Mühldorf (vereinzelt auch bei Ringzug West und Alex Nord): Die teilweise trüben Scheiben (durch Feuchtigkeit zwischen innerer und äußerer Scheibe) ist bei deutlicher Beeinträchtigung maximal mit Kategorie B zu bewerten. Leichte (oder keine) Eintrübung ist nicht negativ zu werten.**

**Zusätzlich wird vermerkt, ob eine evtl. Verschmutzung überwiegend innen oder außen vorlag.**

## Sauberkeit WC

Außerdem beurteilen Sie die Sauberkeit der von Ihnen in Augenschein genommenen Toilette je Wagen/ Teilbereich. In den meisten Fahrzeugen gibt es jedoch nicht für jeden hier definierten Teilbereich eine Toilette.

Dabei schätzen Sie ein, ob sich die Sanitäreinrichtung in einem tadellos sauberen Zustand befindet, in diesem Fall vergeben Sie bitte ein A. Wenn Ihnen die Benutzung dieser Toilette im Sitzen unter normalen Bedingungen (noch) zumutbar erscheint, also keine wirklich störenden Verunreinigungen vorliegen, vergeben Sie bitte ein B. Wenn für Sie die Benutzung dieser Toilette aufgrund stärkerer Verschmutzung nicht mehr zumutbar ist, vergeben Sie ein C.

Maßgeblich für die Bewertung ist das WC als solches also die **Brille** (nur Oberseite; nicht hochklappen), die **Schüssel** sowie die **Innenseite des Deckels** (Kontaktgefahr). Achtung: Das Plastik von Brille und Deckel kann durch scharfe Reiniger seine Oberflächenstruktur verändert haben (stumpf), dies muss keine Verschmutzung sein (nicht mit Urin verwechseln). Evtl. an den Wänden oder am Spiegel der Toilette vorhandene Verunreinigungen oder Graffiti werden bei der „Sauberkeit der Toilette“ nicht mitbewertet. Der Fußboden fließt nur dann in die Bewertung ein, wenn ein stark negativer Zustand vorliegt (z.B. Ausscheidungen).

Bei Kategorie C ist zusätzlich ein Foto zu machen.

**Falls Sie in Ausnahmefällen auf einen Wagen/ Teilbereich treffen, welcher mit 2 Toilettenräumen ausgestattet ist, fließt in den Test der Sauberkeit immer die erste zugängliche Toilette in einem Wagen/ Teilbereich ein, auf die Sie beim Durchgehen treffen.**

## Fahrzeug innen (Funktionsfähigkeit)

Innentüren defekt (Anzahl)

Sie erfassen die Anzahl der elektrischen und pneumatischen Innentüren für jeden Wagen/ Teilbereich, welche nicht einwandfrei, d.h. bei Knopfdruck oder Berührung funktionieren. Rein manuell zu betätigende Innentüren werden in der Regel nicht berücksichtigt (Ausnahmen: Bx-Wagen bei S-Bahn Nürnberg; VT 628 (Linienstern Mühldorf); VT 612 (Allgäu). Sie können automatische Türen von den rein manuell zu betätigenden Türen entweder durch den Druckknopf zur Türbetätigung und/oder durch eine Anschrift, wie beispielsweise „Automatiktür“ oder „Automatik“, unterscheiden. Eine Automatiktür ist dann defekt, wenn Sie sich nur manuell öffnen lässt oder nicht mehr von selbst schließt. Stellen Sie daher sicher, dass jede automatische Innentür, bevor Sie sie durchqueren, geschlossen ist. Demzufolge muss die Tür, bevor Sie hindurchgehen, sich von selbst schließen oder nach Betätigung automatisch öffnen. Anderenfalls ist sie als defekt zu zählen. Diese Anzahl können Sie immer erst dann feststellen, wenn Sie einen Wagen/ Teilbereich komplett durchquert haben und alle Innentüren geprüft haben.

Falls der Wagen/ Teilbereich keine defekten oder keine als defekt gekennzeichneten Türen aufweist, so tragen Sie eine „0“ ein

Dabei sind einzelne Türen zu Abteilen oder in 1.Klasse-Bereiche nicht mit in die Prüfung einzubeziehen. Nur die innerhalb der Gänge befindlichen Türen müssen berücksichtigt werden. Auch WC-Türen zählen nicht als Innentüren.

WICHTIG: Bei vielen Fahrzeugtypen existieren jedoch keinerlei Innentüren. Besitzt das Fahrzeug keine (zu bewertenden) Innentüren, lassen Sie das Eingabe-Feld leer und klicken auf „keine (zu bewertenden) Innentüren vorhanden“.

NEU: Bei hohen Temperaturen werden Innentüren teilweise durch das Zugpersonal festgesperrt (für bessere Luftzirkulation), in diesem Fall ist dies mit einem entsprechenden Schild/Aufkleber gekennzeichnet. Dies ist daher nicht als defekte Tür zu werten. (Vgl. „Besonderheiten“)

## Optische Haltestelleninfo

In vielen Zügen finden Sie eine automatische (elektronische) Zugziel- und Haltestellenanzeige (Fahrgastinformationssystem). Die Anzeigen werden inzwischen oft auch über große Monitore im Einstiegsbereich bereitgestellt. Es ist unerheblich welche bauliche Art von elektronischer Anzeigeform vorliegt, entscheidend ist, ob Informationen angezeigt werden, dies bewerten Sie. Sie prüfen dabei, ob das Zugziel und der nächste Haltebahnhof (nicht in allen Zügen technisch möglich, wenn nur der nächste Haltebahnhof oder nur das Zugziel angezeigt wird, ist dies auch in Ordnung) richtig angezeigt werden. Dabei prüfen Sie immer die Anzeige im entsprechenden Wagen/ Teilbereich. Den jeweils nächsten

Haltebahnhof können Sie dem Liniennetzplan von Bayern entnehmen (zudem wird der nächste Halt auch angesagt, sodass Sie hier die Richtigkeit der Anzeige abgleichen können. Auch die App „Bayernfahrplan“ können Sie zur Prüfung der Anzeige des nächsten Halts heranziehen). Das anzuzeigende Zugziel haben Sie selber bereits im Testbogenkopf erfasst (im Abgleich mit den Ansagen/Anzeigen am Bahnsteig, dem Abfahrtsplan oder der App „Bayernfahrplan“).

Ab 2021 wird hier neben Zugziel und nächstem Halt außerdem die Liniennummer (Kombination aus Produktbezeichnung (S/RB/RE/RS/IRE) und ein- bis zweistelliger Zahl) angezeigt. Abweichungen von der BEG-Schreibweise (z.B. Kleinschreibung) sind nicht gestattet. Ausnahme: Ein fehlendes Leerzeichen zwischen Produktbezeichnung und Liniennummer ist nicht zu beanstanden.

**WICHTIG: Das Fehlen (bzw. die Fehlerhaftigkeit) der Liniennummer ist ab 1. Januar 2022 als negativ zu werten.**

Bei der Einordnung in das „J-N-K-Schema“ gelten die folgenden Abgrenzungen:

„J“ klicken Sie an, wenn während Ihres Aufenthalts im entsprechenden Wagen/ Teilbereich sowohl das richtige Zugziel als auch die Anzeige des nächsten Haltebahnhofs angezeigt wird (nicht in allen Zügen technisch möglich, wenn nur der nächste Haltebahnhof oder nur das Zugziel angezeigt wird, ist dies auch in Ordnung) (**ab 1. Januar 2022: UND die korrekte Liniennummer**). Dabei müssen Sie jeweils auf die sachliche Richtigkeit der Anzeige achten. Nur wenn diese gegeben ist, kann die Überprüfung mit „J“ bewertet werden. „N“ klicken Sie an, wenn weder das Zugziel noch die Anzeige des nächsten Haltebahnhofs korrekt angezeigt werden (**ab 1. Januar 2022: UND/ODER die Liniennummer**). Gleiches gilt, wenn die Anzeige zwar vorhanden, jedoch nur zum Teil oder gar nicht lesbar oder ganz aus ist (oder nur das Datum zeigt). „K“ klicken Sie an, wenn im entsprechenden Wagen/ Teilbereich keine elektronische Fahrgastinformation baulich vorhanden ist.

WICHTIG: Pro Wagen/ Teilbereich muss mindestens eine (von mehreren) Zugzielanzeige vorhanden, sachlich korrekt bzw. leserlich sein, dann klicken Sie „J“ an. (Beim Alex gibt es zwei Türen pro Waggon und daher auch zwei Möglichkeiten für Zugzielanzeigen, für „J“ ist jedoch bereits ein Schild pro Waggon ausreichend). Gibt es sowohl Schilder als auch elektronische Anzeigen an einem Wagen/ Teilbereich, muss zumindest eines stimmen.

Sollte an der Anzeige etwas zu bemängeln sein, vermerken Sie den Grund bitte im entsprechenden Kommentarfeld (Anzeige aus, falsche Anzeige/Richtung, **falsche/fehlende Liniennummer**, nicht lesbar, etc.).

### **Anzeige Ausstiegsseite (nur S-Bahn München)**

Bei der S-Bahn München wird über die elektronische Zugziel- und Haltestellenanzeige (Fahrgastinformationssystem) auch die Ausstiegsseite für den nächsten Haltebahnhof angezeigt. Prüfen Sie diese Information auf Richtigkeit mittels des „J-N-K-Schemas“, es gelten die folgenden Abgrenzungen:

„J“ klicken Sie an, wenn während Ihres Aufenthalts im entsprechenden Wagen/ Teilbereich die Ausstiegsseite des nächsten Haltebahnhofs korrekt angezeigt wird. „N“ klicken Sie an, wenn die Ausstiegsseite nicht oder nicht korrekt (falsche Seite) angezeigt wird. Gleiches gilt, wenn die Anzeige zwar vorhanden, jedoch nur zum Teil oder gar nicht lesbar oder ganz aus ist (oder nur das Datum zeigt). „K“ klicken Sie an, wenn im entsprechenden Wagen/ Teilbereich keine elektronische Fahrgastinformation baulich vorhanden ist.

### **Liniennetzplan**

Prüfen Sie, ob im entsprechenden Wagen/ Teilbereich ein Liniennetzplan aushängt. Vergeben Sie ein „J“, wenn ein korrekter Plan aushängt (Ein korrekter Plan pro Wagen/ Teilbereich reicht aus, diese können an unterschiedlichen Stellen hängen, nicht nur im Eingangsbereich!). „N“ klicken Sie an, wenn ein vorhandener Plan entweder nicht korrekt (z. B. nicht aktuell [wenn es im Vergleich zur Vorgängerversion wichtige Änderungen gab]; Plan nicht für diese Strecke) oder nur zum Teil bzw. gar nicht lesbar ist (z. B. durch Vandalismus). „K“ klicken Sie an, wenn kein Plan vorhanden ist (beim Alex gibt es pro Waggon in der Regel zwei Möglichkeiten, wo Liniennetzpläne hängen könnten [Eingangsbereiche], ein Plan pro Waggon reicht zur positiven Bewertung). Achten Sie darauf, dass es sich um den Liniennetzplan des getesteten Zuges handelt, es hängen teilweise auch andere Informationen (z.B. von anderen Regionen) aus. Als korrekter Liniennetzplan gilt auch die Karte „Gesamtstreckennetz Bayern“, da hier u.a. auch die jeweilige Linie abgebildet ist, diese Karte wird in Zügen der DB Regio verwendet.

Generell gilt: Der Plan ist immer dann als korrekt zu werten, wenn alle Haltepunkte der befahrenen Strecke darauf verzeichnet sind, dies kann auch auf Verbund- oder Gesamtkarten der Fall sein.

**Ab 2022** wird hier auf den Plänen außerdem die Liniennummer (Kombination aus Produktbezeichnung (S/RB/RE/RS/IRE) und ein- bis zweistelliger Zahl) angezeigt. Abweichungen von der BEG-Schreibweise (z.B. Kleinschreibung) sind nicht gestattet. Ausnahme: Ein fehlendes Leerzeichen zwischen Produktbezeichnung und Liniennummer ist nicht zu beanstanden.

**WICHTIG: Das Fehlen (bzw. die Fehlerhaftigkeit) der Liniennummer ist ab 1. Januar 2022 als negativ zu werten.**

Sollten Sie ein „N“ (Plan vorhanden aber nicht korrekt) vergeben, machen Sie bitte ein Foto dieses Plans.

### **Müllentsorgung möglich**

Sie prüfen den Müllbehälter in der ausgewählten Platzgruppe bzw. den nächstgrößeren im Eingangsbereich in jedem Wagen/ Teilbereich. Prüfen Sie, ob Sie einen Gegenstand von der Größe Ihres Thermometers oder Smartphones entsorgen könnten. Entsorgen können meint, dass der Gegenstand ohne zusammengedrückt werden zu müssen in den Mülleimer passt und sich der Mülleimer danach noch einwandfrei und ohne zu drücken dicht schließen lässt. Selbstverständlich prüfen Sie diesen Sachverhalt nicht real, sondern schätzen dies anhand des Thermometers/Smartphones ab. Bei der einwandfreien Möglichkeit der Entsorgung klicken Sie „J“ an, wenn keine Entsorgung im Sinne der Anforderung möglich ist, „N“. Falls sich in der Platzgruppe kein Müllbehälter befindet (oder dieser voll ist), wird der nächste (große) Müllbehälter im Eingangsbereich der zu diesem Wagen/ Teilbereich zugehörigen Tür unter den gleichen Vorgaben getestet. Sollte der (kleine) Müllbehälter an der Platzgruppe voll sein, eine Entsorgung am großen Müllbehälter im Eingangs- bzw. Mehrzeckbereich aber möglich sein, ist ebenfalls ein „J“ zu vergeben.

Bei einigen Fahrzeugen existiert im Eingangs- bzw. Mehrzeckbereich ein Mülltrennsystem. Ein „J“ ist bereits zu vergeben, wenn zumindest bei einem dieser Behälter die Entsorgung möglich ist (egal welcher Wertstoff).

Bei Fahrzeugen des Werdenfelsnetzes (teils auch Franken-Thüringen-Express) ist in einem Eingangsbereich kein großer Müllbehälter vorhanden (wegen des dort befindlichen Hubliftes), dieser befindet sich stattdessen in der Mitte (Wellenbalg) des Wagens, daher ist dieser Müllbehälter stellvertretend für diesen Einstiegsbereich zu testen.

### **Fenster ohne Kratzer**

Sie prüfen das nächste Fenster der ausgewählten Platzgruppe dahingehend, ob dort in irgendeiner Form Kratzspuren zu erkennen sind, welche die Durchsicht nach Außen beeinträchtigen. Sind keinerlei Kratzer vorhanden, ist ein A1 zu vergeben. Bei Kratzern, welche einzeln die Größe einer halben EC-Karte nicht überschreiten, ist ein A2 zu vergeben. Bei Kratzern, welche einzeln zwar größer als eine halbe EC-Karte sind, die Größe eines DIN A4-Blattes aber nicht überschreiten, ist ein B zu vergeben. Weisen Fenster größere Kratzer als ein DIN A4-Blatt auf, ist ein C zu vergeben. Bei Dunkelheit ist dieser Punkt wegen Spiegelung etwas problematisch.

### **Trennscheibe ohne Kratzer**

Sie prüfen, ob die der Platzgruppe am nächsten gelegene (gleiche Zugseite) Trennglasscheibe des ausgewählten Wagens/ Teilbereichs in irgendeiner Form sichtbare Kratzspuren aufweisen, welche die Durchsicht beeinträchtigen. Sind aus normaler Entfernung keinerlei sichtbare Kratzer vorhanden, ist ein A1 zu vergeben. Bei Kratzern, welche einzeln die Größe einer halben EC-Karte nicht überschreiten, ist ein A2 zu vergeben. Bei Kratzern, welche einzeln zwar größer als eine halbe EC-Karte sind, die Größe eines DIN A4-Blattes aber nicht überschreiten, ist ein B zu vergeben. Weisen die Trennglasscheiben größere Kratzer als ein DIN A4-Blatt auf, ist ein C zu vergeben.

### **Überfüllungsgrad**

Der Überfüllungsgrad je Wagen/ Teilbereich ist wie folgt zu bewerten: A bedeutet ausreichend freie Plätze, es sind also nicht alle Plätze eines Wagens/ Teilbereichs mit Personen besetzt, B entspricht in etwa einer Vollaustattung, aber nicht überfüllt, d. h., alle Fahrgäste finden bzw. fänden einen Sitzplatz (stehende Fahrgäste und freie Plätze gleichen sich etwa aus) und C stellt eine Auslastung über 100 % dar, d.h., es sind nicht ausreichend Sitzplätze für alle Fahrgäste vorhanden. Allerdings sind mit Gepäck belegte Sitze als freie Sitze zu zählen.

### **Temperatur**

Sie messen die Temperatur mit Ihrem Thermometer in der ausgewählten Platzgruppe. Vermeiden Sie bei der Temperaturmessung unbedingt eine direkte Sonneneinstrahlung oder Luftzug (Achtung: Heiz-/ Lüftungsschlitze) auf den Messfühler. Falls notwendig (und möglich), müssen Sie den Messfühler so halten, dass dieser die Temperatur auf jeden Fall im Schatten misst. Den abgelesenen Messwert geben Sie mit einer Nachkommastelle ein (auch XX,0). Bei Schwankungen der Nachkommastelle erfassen Sie durch eine Schätzung den exakten Wert. Während sich das Thermometer auf einen Messwert einpendelt, können Sie weitere Prüfpunkte an der vorgesehenen Platzgruppe bearbeiten. Bei extremen Außentemperaturen (heiß oder kalt) auf jeden Fall ausreichend Zeit zum Einpendeln lassen.

**Sollte Ihr Einstiegsbahnhof dem Startbahnhof des Zuges entsprechen, dann bei der ERSTEN Messung im Zug ausreichend Zeit geben (ggf. nochmal zurückgehen), da die Klimatisierung/Heizung des Fahrzeugs aus Umweltgründen evtl. erst kurz zuvor angestellt wurde.**

Nach jeder Messung bitte den Zeitpunkt der Messung eintragen.

### **WC als defekt beschildert (Anzahl)**

Sie müssen überprüfen, ob Toilettenräume als defekt beschildert zu erkennen sind. Dazu zählen entweder an die Tür geheftete Zettel, welche den Raum als nicht zugänglich kennzeichnen oder aber automatische Störungsanzeigen. Dabei spielt die tatsächliche Zugänglichkeit der Toilettenräume keine Rolle. Auch ein Toilettenraum, welcher als defekt beschildert gekennzeichnet und gleichzeitig zugänglich ist, gilt im Sinne der Prüfung als defekt beschilderte Toilette. Ebenso wird es nicht gesondert berücksichtigt, ob Sie zu einem Toilettenraum keinen Zutritt haben (besetzt o.ä.). Sie erfassen demzufolge nur die eindeutig als defekt gekennzeichneten Toiletten. Sie tragen die Anzahl der als defekt beschilderten Toiletten in das Feld ein.

**WICHTIG: Nicht in allen Teilbereichen existieren jedoch Toiletten. Besitzt der Teilbereich keine Toilette, lassen Sie das Zahl-Feld leer (klicken also auf „keine Toilette vorhanden“)! Ist das WC ohne eine Kennzeichnung dauerhaft besetzt, ist dies zu vermerken (anklicken). Hat ein Wagen/ Teilbereich dagegen mehr als ein WC, bewerten Sie bezüglich der defekten Beschilderung das, auf welches Sie beim Durchgehen als erstes treffen und nur dieses). D.h., für dieses Kriterium ist beim seltenen Fall mehrere WCs in einem Wagen/Teilbereich nur das jeweils erste relevant!**

### **Funktionsfähigkeit Toilette (Toilettenpapier, Spülung, Wasser, Seife, Handtücher)**

Falls Sie in Ausnahmefällen auf einen Wagen/ Teilbereich treffen, welcher mit 2 Toilettenräumen ausgestattet ist, fließt in den Test der Funktionsfähigkeit immer die erste zugängliche Toilette in einem Wagen/ Teilbereich ein, auf die Sie beim Durchgehen treffen. In Wagen/ Teilbereichen mit zwei gegenüberliegenden Toiletten ist immer die Toilette in Fahrtrichtung rechts zu prüfen.

Ist der Test nicht möglich (z. B. durch ein besetztes oder defekt beschildertes WC) oder verfügt das Fahrzeug über keine Toiletten, müssen Sie das jeweilige Feld mit „K“ (für „Keine Bewertung möglich“) anklicken. Allerdings sind Sie bei ausreichender Zeit für die Prüfung im Zug gehalten, eine besetzte Toilette ein zweites Mal aufzusuchen, um die Funktion der Toilette zu überprüfen. Beim Test der Funktion der Toilette finden sie eine Aufteilung in fünf Aspekte. Ihre Aufmerksamkeit gilt folgenden Punkten:

- dem Vorhandensein von Toilettenpapier
- der Funktionsfähigkeit der Spülung
- dem Vorhandensein von Wasser zum Händewaschen
- dem Vorhandensein von Seife (ggf. mehrfach drücken/pumpen)
- dem Vorhandensein von Handtüchern oder alternativ eines funktionierenden Heißlufttrockners.

Sie überzeugen sich von der Funktionsfähigkeit der gesamten Einrichtung. Konkret: Sie prüfen zunächst, ob Toilettenpapier vorhanden ist. Sie müssten einzelne Blätter abreißen können. Beim Vorhandensein des Toilettenpapiers klicken Sie das „J“ an, sonst „N“. Danach betätigen Sie die Spülung, wenn diese funktioniert, dann klicken Sie ein „J“ an, sonst „N“. Dann prüfen Sie, ob Wasser zum Händewaschen vorhanden ist, indem Sie die Taste für das Wasser im Waschbecken betätigen. Die ausgetretene Menge sollte für eine entsprechende Handreinigung ausreichend sein. Bei gegebener Funktionsfähigkeit klicken Sie das „J“ an, sonst „N“. Prüfen Sie auch, ob Seife (Pulver oder Flüssigseife) aus dem Spender austritt, wenn Sie den Seifenspender betätigen (ggf. mehrfach drücken/pumpen). Die ausgetretene Menge sollte für eine entsprechende Handreinigung ausreichend sein. Bei Funktionsfähigkeit des Spenders kreuzen Sie das „J“ an, sonst „N“. Abschließend prüfen Sie, ob Handtücher (Papiertücher) oder ggf. ein (funktionierender) Heißlufttrockner vorhanden sind. Beim Vorhandensein eines Handtuchs/funktionierenden Heißlufttrockners klicken Sie das „J“ an, sonst „N“.

Generell: Bei gegebener Funktionsfähigkeit bzw. gegebenem Vorhandensein klicken Sie immer „J“ an. Ist die Funktionsfähigkeit nicht gegeben bzw. sind Ausstattungen nicht vorhanden, klicken Sie „N“ an.

**Nachdem Sie die einzelnen Wagen-/ Teilbereichsprüfungen beendet haben, müssen Sie sich noch mit einigen Prüfkriterien im Zug befassen, welche für den kompletten Zug zu beurteilen sind. Die folgenden Teile beziehen sich also auf den gesamten Zug und beschränken sich nicht auf einzelne Wagen/ Teilbereiche!**

### **Akustische Haltestelleninfo**

Bei diesem Test geht es um die Ansage des nächsten Haltebahnhofs, nicht um die Anzeige. Sie prüfen, ob der nächste Bahnhof/Haltepunkt rechtzeitig, sachlich korrekt und vollständig angesagt wird. Dies können Sie dem Liniennetzplan von Bayern entnehmen, auch die App „Bayernfahrplan“ können Sie zur Prüfung der Ansage des nächsten Halts heranziehen. Allerdings warten Sie mit der Erfassung dieses Aspektes ab, bis Sie den kompletten Zug geprüft haben. Erst danach bewerten Sie die Durchsagen nach dem ABC-Schema für den kompletten Zug. Für die Bewertung gilt die folgende Abgrenzung:

„A“ kreuzen Sie an, wenn alle von Ihnen geprüften Durchsagen des nächsten Haltepunktes rechtzeitig, korrekt und vollständig erfolgt sind. „B“ kreuzen Sie an, wenn die Durchsagen des nächsten Haltepunktes diesem Anspruch nicht genügen. „C“ kreuzen Sie an, wenn (teilweise) keine Durchsagen erfolgt sind. Diese Bewertung ist bereits zu wählen, wenn Sie merken, dass lediglich ein Bahnhof/Haltepunkt während der Fahrt nicht angesagt wurde.

Bitte beachten Sie: Auch bei Bedarfshaltestellen muss immer eine Durchsage erfolgen! Wenn Bedarfshaltestellen nicht angesagt werden, so muss bei der Prüfung der akustischen Haltestelleninformation das „C“ (Durchsage bei mindestens einem Bahnhof ist nicht erfolgt) angekreuzt werden!

### **Durchsagen bei Unregelmäßigkeit bzw. Störfall (nicht SBM)**

Falls während Ihrer Testfahrt eine Unregelmäßigkeit bzw. ein Störfall vorliegt, prüfen Sie bitte, ob hierzu Durchsagen erfolgen. Hier werden drei Ausprägungen angeboten: A für rechtzeitig (Erstinfo innerhalb von 3 Minuten, Folgeinfo innerhalb von 5 Minuten) und vollständig (Grund, voraussichtliche Dauer und ggf. Anschlüsse bei länger andauernden Verspätungen werden genannt), B für Ansagen, die aber nicht den Anforderungen von A entsprechen, und C, wenn keine Durchsage erfolgt.

Im Fall von Unregelmäßigkeit/ Störfall, führen Sie bitte noch aus, welche Informationen gegeben wurden, und wie lange dies gedauert hat.

### **Info bei Unregelmäßigkeit/ Störfall (in dieser ausführlichen Form nur S-Bahn München, alle anderen Netze wie oben)**

Während der Fahrt auf Störungsfälle achten. Sollte kein Störfall auftreten, dies vermerken. Ist ein Störfall (z.B. außerplanmäßiger Halt, verspätete Ankunft, verspätete Abfahrt, Halt auf der Strecke) eingetreten und wurde keine Durchsage dazu gemacht, dies ebenfalls vermerken.

### **Info verständlich**

War die Sprechstimme deutlich oder wurde genuschelt? Wurde starker Dialekt gesprochen? War die Sprechgeschwindigkeit angemessen, so dass Details der Durchsage gut zu verstehen waren oder wurde der Text abgespult? [negative Abweichungen, in erster Linie bei mündlichen Ansagen]

### **Info kam rechtzeitig**

Rechtzeitig bedeutet: Die erste Information zum Störfall sollte spätestens 3 Minuten nach Auftreten (z. B. nach Halt auf der Strecke) erfolgen. Bei verspäteter Ankunft: mindestens 3 Minuten vor der Ankunft. Eine Folgeinformation sollte spätestens nach 5 Minuten erfolgen.

### **Info war vollständig**

Es sollte genannt werden: Ausmaß/Grund der Störung, soweit diese vorliegen oder aber der Hinweis, dass diese Informationen derzeit noch nicht bekannt sind. Voraussichtliche Ankunft bzw. Ausmaß der Verspätung, ggf. geänderte Anschlüsse.

### **Info war einheitlich/korrekt**

Es soll geprüft werden, ob die Durchsage mit Informationen der App „Bayernfahrplan“ (sowie der tatsächlichen Störung/Verspätung; falls Prüfung möglich) übereinstimmte und damit korrekt war. Für Unterschiede bei Zeitangaben ist eine Abweichung von bis zu 5 Minuten noch zu tolerieren.

Im Fall einer Unregelmäßigkeit/Störfall vermerken Sie bitte kurz Einzelheiten zum Sachverhalt wie Art des Störfalls, gegebene Informationen und wie lange dies gedauert hat, was funktionierte, was nicht, etc.  
Gab es einen ungeplanten Fahrzeugstillstand und erfolgte hierzu eine Ansage (mit späterer Begründung).

### **Personaleinsatz**

#### **Anwesenheit/ Präsenz von Zugbegleitern**

Prüfen Sie, ob Zugbegleiter im Zug anwesend und auch präsent (d.h. im Zug unterwegs, beim Fahrgast, während eines Halts außerhalb des Zuges) sind. Für diese Präsenz ist ein A zu vergeben, Treffen Sie auf Zugbegleiter, die sich aber z. B. nur im Dienstabteil oder beim Triebfahrzeugführer aufhalten, vergeben Sie ein B, befindet sich der Zugbegleiter in einem andern, für Sie nicht zugänglichen Zugteil vergeben Sie ein C, ist kein Zugbegleiter im gesamten Zug anwesend, vergeben Sie ein D.

Ist der Zugbegleiter zu irgendeiner Zeit der Fahrt im zu testenden Zugteil, gilt dies als präsent/ anwesend (A oder B). Nur wenn er sich zu keiner Zeit im selben (zugänglichen) Zugteil wie Sie befindet, ist C (oder D) zu vergeben.

Ein Zugbegleiter ist zuständig für die Erteilung von Auskünften, Fahrkartenkontrolle und evtl. Fahrkartenverkauf im Zug. Er tritt (in der Regel) in Dienstkleidung mit Namens- bzw. Unternehmensschild auf. Nicht gemeint ist z. B. Personal wie Triebfahrzeugführer, Sicherheitspersonal oder Speisen- und Getränkeverkäufer.

#### **Allgemeiner Kommentar**

Unter diesem Menüpunkt haben Sie die Möglichkeit, Aspekte zu erfassen, welche im Testdesign keine Berücksichtigung finden. Hier können Sie beispielsweise Anmerkungen zum Fahrzeugzustand, zu den Mitarbeitern oder den Informationen im Fahrzeug machen.

### **Testabschluss**

#### **SOLL- Ankunftszeit**

Die SOLL-Ankunftszeit finden Sie in Ihrem Einsatzplan. Überprüfen Sie diese Angabe mit einem gültigen Fahrplan (z. B. Anzeige im Zug) und nehmen Sie diese Uhrzeit als Anhaltspunkt für die von Ihnen zu erfassende IST- Ankunftsfahrtszeit.

#### **IST- Ankunftszeit**

Hier müssen Sie die Uhrzeit eintragen, zu der Ihr Zug tatsächlich am Bahnhof ankommt, an dem Ihre Prüfung beendet ist. Dabei erfassen Sie die Uhrzeit zu dem Zeitpunkt, an dem die Türen öffnen bzw. durch die Fahrgäste geöffnet werden können und ein Ausstieg von Fahrgästen möglich ist. Zur Orientierung dient dabei die SOLL-Ankunftszeit.

#### **Schneller Handlungsbedarf**

Sind Ihnen bei Ihrem Einsatz besonders auffällige Mängel aufgefallen, vermerken Sie dies bitte. Bei den auffälligen Mängeln kann es sich beispielsweise um Graffiti, defekte Fahrkartenautomaten, stark verschmutzte Stationen (z. B. Vandalismus) oder defekte Sitze in Zügen handeln. Ihre Anmerkungen können dann zeitnah an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden, so dass diese Mängel kurzfristig behoben werden können. Sie helfen dadurch, die Qualität aktiv zu verbessern. Bei Bedarf können Sie hier ein Foto machen.

**Schema Platzgruppenauswahl**

Beispiel ET 440 (Fugger Express)



**Teilbereich 1**

(26 Platzgruppen  
63 Sitze)

**Teilbereich 2**

(16 Platzgruppen  
49 Sitze)

**Teilbereich 3**

(17 Platzgruppen  
56 Sitze)

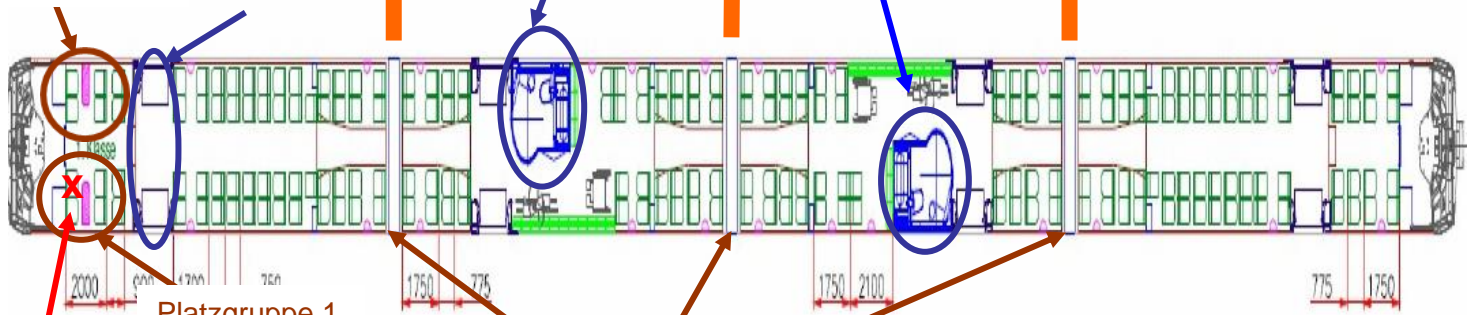
**Teilbereich 4**

(28 Platzgruppen  
66 Sitze)

Platzgruppe 2 (Teilbereich 1)  
Einstiegs-Bereich (Teilbereich 1)

WC (Teilbereich 2)

WC (Teilbereich 3)



**X**: Erste Sitzplatzwahl in der Platzgruppe

Platzgruppe 1 (Teilbereich 1)

Faltenbälge

**Einstieg hinten**

**Fahrtrichtung**  
(= Laufrichtung durch den Zug)

## BEG\_offenerTest\_Messgrößen\_2022

 Ersteller: **Fabian.Fluegel**

Status:

 Erstellt am: **29.01.18**
**26.01.22**

 Bearbeiter: **Fabian Flügel**

Version:

**13**

	Kategorie			Messgröße	Verteilung
<b>Fahrzeug außen</b>					
1. Wagen sauber	Vollkommen sauber	Keine störende Verschmutzung	Störende Verschmutzung	(Ermessen)	
2. Wagen frei von Graffiti	Keinerlei Graffiti	Graffiti bis Messgröße	Graffiti größer Messgröße	Din A4	Einzel
3. Zugziel wird angezeigt	Anzeige korrekt	Anzeige nicht korrekt	Keine Anzeige		
4. Außentüren (als defekt beschildert) Anzahl	Anzahl				
<b>Fahrzeug innen</b>					
<b>Zustand:</b>					
5. Sauberkeit Einstieg ohne losen Schmutz	Vollkommen sauber	Verschmutzung bis Messgröße	Verschmutzung größer Messgröße	Halbe EC-Karte	Zusammen
12. Liniennetzplan	Plan korrekt	Plan nicht korrekt	Kein Plan		
13. Müllentsorgung möglich	Möglich	Nicht möglich			
6. Sauberkeit Fußboden ohne festen Schmutz	Vollkommen sauber	Verschmutzung bis Messgröße	Verschmutzung größer Messgröße	10-Cent-Münze (außer Schlieren)	Einzel
ohne losen Schmutz	Vollkommen sauber	Verschmutzung bis Messgröße	Verschmutzung größer Messgröße	10-Cent-Münze	Einzel
ohne feuchten Schmutz	Vollkommen sauber	Verschmutzung bis Messgröße	Verschmutzung größer Messgröße	10-Cent-Münze	Einzel
ohne klebrigen Schmutz	Vollkommen sauber	Verschmutzung bis Messgröße	Verschmutzung größer Messgröße	10-Cent-Münze	Einzel
7. Sauberkeit Sitzplätze	Vollkommen sauber	Verschmutzung bis Messgröße	Verschmutzung größer Messgröße	10-Cent-Münze (außer flächig)	Zusammen
7. Schadensfreiheit Sitzplätze	Ohne Beschädigung	Beschädigung bis Messgröße	Beschädigung größer Messgröße	Halbe EC-Karte	Einzel
8. Sauberkeit Fenster	vollkommen sauber	Keine störende Verschmutzung	Störende Verschmutzung	(Ermessen)	
9. Sauberkeit WC	vollkommen sauber	Keine störende Verschmutzung	Störende Verschmutzung	(Ermessen)	
<b>Funktionsfähigkeit/Verfügbarkeit</b>					
10. Defekte Innentüren	Anzahl				
11. Optische Haltestelleninfo	Anzeige korrekt	Anzeige nicht korrekt	Keine Anzeige		
14. Fenster ohne Kratzer	Ohne Kratzer / Kratzer bis Messgröße 1	Kratzer zwischen Messgröße 1 und 2	Kratzer größer Messgröße 2	1: Halbe EC-Karte 2: Din A4	Einzel
15. Trennscheibe ohne Kratzer	Ohne Kratzer / Kratzer bis Messgröße 1	Kratzer zwischen Messgröße 1 und 2	Kratzer größer Messgröße 2	1: Halbe EC-Karte 2: Din A4	Einzel
16. Überfüllungsgrad	Noch Plätze frei	Vollbesetzung (nicht überfüllt)	überfüllt		
17. Temperatur	Messwert/Uhrzeit				
18. WC (als defekt beschildert) Anzahl	Anzahl				
19. Toilettenpapier ok	Vorhanden	Nicht vorhanden	Keine Prüfung (kein [freies] WC)		
20. Spülung WC ok	Funktionsfähig	Nicht funktionsfähig	Keine Prüfung (kein [freies] WC)		
21. Handwaschwasser ok	Vorhanden/ funktionsfähig	Nicht vorhanden/ nicht funktionsfähig	Keine Prüfung (kein [freies] WC)		
22. Seife ok	Vorhanden/ funktionsfähig	Nicht vorhanden/ nicht funktionsfähig	Keine Prüfung (kein [freies] WC)		
23. Handtücher/ Handtrockner ok	Vorhanden/ funktionsfähig	Nicht vorhanden/ nicht funktionsfähig	Keine Prüfung (kein [freies] WC)		

BEG_Stationstest_2022		
Ersteller:	FF	Status: 11.02.22
Erstellt am:	10.05.13	Version: 75
Bearbeiter:	Fabian Flügel	

Ergänzungen für Modul Fahrgastinfo SBM (Ergänzungen aber bei allen Stationen, da Integration in Modul Anreizsystem Stationen)

Ergänzungen für Modul Vertrieb SBM

**Änderungen 2022**

### A) Testbogenkopf

Bahnhof: \_\_\_\_\_

Testdatum:     2022

Testbeginn (SOLL):  :  Uhr

Testende (SOLL):  :  Uhr

Testbeginn (IST):  :  Uhr

Testende (IST):  :  Uhr



## B) Vertriebstest

### Personenbedienter Verkauf

5. Personenbedienter Verkauf vorhanden (auch wenn außerhalb von Empfangsgebäude)	J N K
7. Verkaufsstelle offen wie laut Öffnungszeiten vorgesehen	J N K
8. Betreiber Verkaufsstelle (z.B. DB, BRB, BOB...)	
9. Plakat im Eingangsgebäude vorhanden, wenn personenbedienter Verkauf außerhalb Eingangsgebäude	J N K

falls erster Automat nicht S-Bahn relevant, erfolgt eine zweite Prüfung:

### Automatengestützter Verkauf

Automat vorhanden 	J N	J N
Wartezeit bis Automat verfügbar: Keine Wartezeit/ sofort verfügbar	J	J
Wartezeit bis Automat verfügbar: Beginn Wartezeit	hh:mm:ss	hh:mm:ss
Wartezeit bis Automat verfügbar: Ende Wartezeit	hh:mm:ss	hh:mm:ss
10. Automatennummer		
14. Tastatur sauber	J N	J N
11a. Touchscreen sauber	J N	J N
 falls N: genaues Foto von Touchscreen und Kommentar		
11b. Touchscreen funktionsfähig	J N K	J N K
15. Ausgabefach sauber	J N	J N
12. Münzeinwurf und Banknoteneinzug frei von Mängeln	A B C K	A B C K
13. Kartenzahlung funktionsfähig	A B C K	A B C K
16. Hotline-Nummer angegeben und lesbar	J N	J N
17. Hotline über unbenutzbaren Automaten informiert	J N	J N

### Entwerter

maximal 4 Entwerter werden geprüft





Entwerter funktionsfähig	J N K	J N K	J N K	J N K
Falls N: Nummer des defekten Entwerter erfassen				
Falls N: Hotline über unbenutzbare(n) Entwerter informiert	J N			

### Informationen



18. Plakat Tarifinformationen <b>DB</b> vorhanden	A B C D
Versionsnummer (5-/6-stellig) VP-	Herausgabedatum tt/mm/jjj
19. Plakat(e) Tarifinformationen <b>andere EVU</b> vorhanden	A B C D
Name <b>EVU 1</b>	
Plakatüberschrift <b>EVU 1</b>	
Name <b>EVU 2</b>	
Plakatüberschrift <b>EVU 2</b>	
Name <b>EVU 3</b>	
Plakatüberschrift <b>EVU 3</b>	
20. Bemerkungen zu Vertrieb/ Automaten/ Plakaten	J N

### C) Zustand / Funktionsfähigkeit




#### Bahnsteigprüfung

	Bahnsteig 1	Bahnsteig 2
17. Gleis(e)		
18. Schmutzfreiheit Fußboden im Hauptaufenthaltsbereich		
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummis)	A B C	A B C
..... ohne losen Schmutz (ohne Zigarettenkippen)	A B C	A B C
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummis)	A B C	A B C
..... Zigarettenkippen vorhanden (> 5 Stück)	A B C	A B C
..... Kaugummis vorhanden (> 10 Stück)	A B C	A B C
.....  bei extremer Verschmutzung		
19. Müllentsorgung möglich	J N K	J N K
20. Schaukasten ohne Sichtbeeinträchtigung	A B C K	A B C K
.....  bei Sichtbeeinträchtigung		
21. Sitzplatz/ Sitzplätze sauber/ schadensfrei	A B C K	A B C K
.....  bei Beeinträchtigung		
22. Gültiger Aushangfahrplan	J N	J N
23. Aufzug ok	J N K	J N K
24. Dynamische Fahrgastinfo ok	J N K	J N K
24a. Dynamische Fahrgastinfo: ZUGGATTUNG im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N K	J N K
24b. Dynamische Fahrgastinfo: ZUGZIEL im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N K	J N K
24c. Dynamische Fahrgastinfo: ABFAHRTSZEIT im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N K	J N K
24d. Dynamische Fahrgastinfo: GLEISANZEIGE im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N K	J N K
24e. Durchsagen ok	J N K	J N K
24f. Durchsagen: ZUGGATTUNG im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N	J N
24g. Durchsagen: ZUGZIEL im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N	J N
24h. Durchsagen: ABFAHRTSZEIT im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N	J N
24i. Durchsagen: GLEISANZEIGE im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N	J N
25. alle (vom Hauptaufenthaltsbereich sichtbaren) Uhren funktionsfähig und korrekt	J N K	J N K
26. Wetterschutz ok (Wände frei von Graffiti/ Scratching, Scheiben intakt)	A B C K	A B C K
.....  bei Beeinträchtigung		


Unter- oder Überführungen (Zugang zum Bahnsteig)

27. Prüfung am Aufgang von Bahnsteig Nr ...	
28. Unter- oder Überführung ohne Graffiti	A B C K
.....  bei Graffiti	
29. Schmutzfreiheit Fußboden Unter- oder Überführung	
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummis)	A B C
..... ohne losen Schmutz (ohne Zigarettenkippen)	A B C
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummis)	A B C
..... Zigarettenkippen vorhanden (> 5 Stück)	A B C
..... Kaugummis vorhanden (> 10 Stück)	A B C
.....  bei extremer Verschmutzung	

Bahnhofsgebäude innen (Übergang Gebäude/zu den Gleisen)

31. Bahnhofsgebäude innen ohne Graffiti	A B C K
.....  bei Graffiti	
32. Schmutzfreiheit Fußboden Bahnhofsgebäude innen	
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummis)	A B C
..... ohne losen Schmutz	A B C
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummis)	A B C
..... Kaugummis vorhanden (> 10 Stück)	A B C
.....  bei extremer Verschmutzung	
33. Müllentsorgung Bahnhofsgebäude innen möglich	J N K
34. Sitzplatz Bahnhofsgebäude innen sauber/ schadensfrei	A B C K
.....  bei Beeinträchtigung	
35. Gültiger Aushangfahrplan Bahnhofsgebäude innen	J N

Bahnhofsgebäude außen (Eingangsbereich)

36. Bahnhofsgebäude außen frei von Graffiti	A B C K
.....  bei Graffiti	
37. Bemerkungen	J N

## D) Gesamteindruck

### Bewertung Gesamteindruck

10. Wie ist – auf einer Skala von 1 bis 4 – Ihr Gesamteindruck von dieser Station (1 = sehr gut; 4 = sehr schlecht)?	1	2	3	4
--	---	---	---	---


### Begründung Gesamteindruck

Bereich Bahnsteig:
Bereich Wetterschutzhäuschen/ Vordach Empfangsgebäude:
Bereich Unter-/ Überführung:
Bereich Empfangsgebäude/ Wartehalle:
Sonstiger Bereich:

### Bemerkungen

11. Information an DB erfolgt	am ... um ...	tt/mm/jj hh:mm
-------------------------------	------------------	-------------------

### Sonstiges

Sonstige negative Auffälligkeiten	J N
.....  bei Auffälligkeiten	

BEG_Stationstest_Auswertung_2021		
Ersteller:	FF	Status: 12.03.21
Erstellt am:	14.02.17	Version: 12
Bearbeiter:	Fabian Flügel	

**Ergänzungen für Modul Fahrgastinfo SBM (Ergänzungen aber bei allen Stationen, da Integration in Modul Anreizsystem Stationen)**

**Ergänzungen für Modul Vertrieb SBM**

### A) Testbogenkopf

**Bahnhof:** \_\_\_\_\_ 

**Testdatum:**     2021

**Testbeginn (SOLL):**  :  Uhr

**Testende (SOLL):**  :  Uhr

**Testbeginn (IST):**  :  Uhr

**Testende (IST):**  :  Uhr


## B) Vertriebstest

### Personenbedienter Verkauf

5. Personenbedienter Verkauf vorhanden (auch wenn außerhalb von Empfangsgebäude)	J N K	100 0 -
7. Verkaufsstelle offen wie laut Öffnungszeit vorgesehen	J N K	100 0 -
8. Betreiber Verkaufsstelle (z.B. DB, BRB, BOB...)		
9. Plakat im Eingangsgebäude vorhanden, wenn personenbedienter Verkauf außerhalb Eingangsgebäude	J N K	100 0 -

falls erster Automat nicht S-Bahn relevant, erfolgt eine zweite Prüfung:

### Automatengestützter Verkauf

Automat vorhanden 	J N	J N
Wartezeit bis Automat verfügbar: Keine Wartezeit/ sofort verfügbar	J	J
Wartezeit bis Automat verfügbar: Beginn Wartezeit	hh:mm:ss	hh:mm:ss
Wartezeit bis Automat verfügbar: Ende Wartezeit	hh:mm:ss	hh:mm:ss
10. Automatennummer		
14. Tastatur sauber	J N	100 0
11a. Touchscreen sauber	J N	100 0
11b. Touchscreen funktionsfähig	J N K	100 0 0
15. Ausgabefach sauber	J N	100 0
12. Münzeinwurf und Banknoteneinwurf frei von Mängeln	A B C K	100 0 0 0
13. Kartenzahlung funktionsfähig	A B C K	100 75 0 0
16. Hotline-Nummer angegeben und lesbar	J N	100 0
17. Hotline über unbenutzbaren Automaten informiert	J N	

### Entwerter

maximal 4 Entwerter werden geprüft

Entwerter funktionsfähig	J N K	100 0
--------------------------	-------	-------

### Informationen

18. Plakat Tarifinformationen <b>DB</b> vorhanden	A B C D	100 75 0 0
Versionsnummer (5-/6-stellig) VP-	Herausgabedatum tt/mm/jjj	

19. Plakat(e) Tarifinformationen <b>andere EVU</b> vorhanden	A B C D	100 75 0 0
--	---------	------------

Name **EVU 1**

Plakatüberschrift **EVU 1**

Name **EVU 2**

Plakatüberschrift **EVU 2**





Name **EVU 3**

Plakatüberschrift **EVU 3**


20. Bemerkungen zu Vertrieb/ Automaten/ Plakaten	J N

### C) Zustand / Funktionsfähigkeit




#### Bahnsteigprüfung

	Bahnsteig 1	Bahnsteig 2	
17. Gleis(e)			
18. Schmutzfreiheit Fußboden im Hauptaufenthaltsbereich			
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummi)	A B C	A B C	100 75 0
..... ohne losen Schmutz (ohne Zigarettenkippen)	A B C	A B C	100 75 0
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummi)	A B C	A B C	100 75 0
..... Zigarettenkippen vorhanden (> 5 Stück)	A B C	A B C	100 75 0
..... Kaugummi vorhanden (> 10 Stück)	A B C	A B C	100 75 0
.....  bei extremer Verschmutzung			
19. Müllentsorgung möglich	J N K	J N K	100 0 0
20. Schaukasten ohne Sichtbeeinträchtigung	A B C K	A B C K	100 75 0 -
.....  bei Sichtbeeinträchtigung			
21. Sitzplatz/ Sitzplätze sauber/ schadensfrei	A B C K	A B C K	100 75 0 0
.....  bei Beeinträchtigung			
22. Gültiger Aushangfahrplan	J N	J N	100 0
23. Aufzug ok	J N K	J N K	100 0 -
24. Dynamische Fahrgastinfo ok	J N K	J N K	100 0 -
24a. Dynamische Fahrgastinfo: ZUGGATTUNG im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N K	J N K	100 0 -
24b. Dynamische Fahrgastinfo: ZUGZIEL im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N K	J N K	100 0 -
24c. Dynamische Fahrgastinfo: ABFAHRTSZEIT im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N K	J N K	100 0 -
24d. Dynamische Fahrgastinfo: GLEISANZEIGE im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N K	J N K	100 0 -
24e. Durchsagen ok	J N K	J N K	100 0 -
24f. Durchsagen: ZUGGATTUNG im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N	J N	100 0 -
24g. Durchsagen: ZUGZIEL im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N	J N	100 0 -
24h. Durchsagen: ABFAHRTSZEIT im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N	J N	100 0 -
24i. Durchsagen: GLEISANZEIGE im Abgleich mit Realität oder App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	J N	J N	100 0 -
25. alle (vom Hauptaufenthaltsbereich sichtbaren) Uhren funktionsfähig und korrekt	J N K	J N K	100 0 0
26. Wetterschutz ok (Wände frei von Graffiti/ Scratching, Scheiben intakt)	A B C K	A B C K	100 75 0 -
.....  bei Beeinträchtigung			


## Unter- oder Überführungen (Zugang zum Bahnsteig)

27. Prüfung am Ausgang von Bahnsteig Nr ...					
28. Unter- oder Überführung ohne Graffiti	A	B	C	K	100 75 0 -
.....  bei Graffiti					
29. Schmutzfreiheit Fußboden Unter- oder Überführung					
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummi)	A	B	C		100 75 0
..... ohne losen Schmutz (ohne Zigarettenkippen)	A	B	C		100 75 0
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummi)	A	B	C		100 75 0
..... Zigarettenkippen vorhanden (> 5 Stück)	A	B	C		100 75 0
..... Kaugummi vorhanden (> 10 Stück)	A	B	C		100 75 0
.....  bei extremer Verschmutzung					

## Bahnhofsgelände innen (Übergang Gebäude/zu den Gleisen)

31. Bahnhofsgelände innen ohne Graffiti	A	B	C	K	100 75 0 -
.....  bei Graffiti					
32. Schmutzfreiheit Fußboden Bahnhofsgelände innen					
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummi)	A	B	C		100 75 0
..... ohne losen Schmutz	A	B	C		100 75 0
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummi)	A	B	C		100 75 0
..... Kaugummi vorhanden (> 10 Stück)	A	B	C		100 75 0
.....  bei extremer Verschmutzung					
33. Müllentsorgung Bahnhofsgelände innen möglich	J	N		K	100 0 0
34. Sitzplatz Bahnhofsgelände innen sauber/ schadensfrei	A	B	C	K	100 75 0 0
.....  bei Beeinträchtigung					
35. Gültiger Aushangfahrplan Bahnhofsgelände innen	J	N			100 0

## Bahnhofsgelände außen (Eingangsbereich)

36. Bahnhofsgelände außen frei von Graffiti	A	B	C	K	100 75 0 -
.....  bei Graffiti					
37. Bemerkungen	J	N			

## D) Gesamteindruck

### Bewertung Gesamteindruck

10. Wie ist – auf einer Skala von 1 bis 4 – Ihr Gesamteindruck von dieser Station (1 = sehr gut; 4 = sehr schlecht)?	1	2	3	4	100	66,67	33,33	0
--	---	---	---	---	-----	-------	-------	---


### Begründung Gesamteindruck

Bereich Bahnsteig:
Bereich Wetterschutzhäuschen/ Vordach Empfangsgebäude:
Bereich Unter-/ Überführung:
Bereich Empfangsgebäude/ Wartehalle:
Sonstiger Bereich:

### Bemerkungen

11. Information an DB erfolgt	am ... um ...	tt/mm/jj hh:mm
-------------------------------	------------------	-------------------

### Sonstiges

Sonstige negative Auffälligkeiten	J N
.....  bei Auffälligkeiten	

BEG_Stationstest_Leitfaden_2022		
Ersteller:	FF	Status:
Erstellt am:	06.06.16	11.02.22
Bearbeiter:	Fabian Flügel	Version:
		45

Ergänzungen für Modul Fahrgastinfo SBM (Ergänzungen aber bei allen Stationen, da Integration in Modul Anreizsystem Stationen)

Ergänzungen für Modul Vertrieb SBM

**Änderungen 2022**

## INHALTSVERZEICHNIS

ALLGEMEINES ZUM TEST:.....	2
Einsatz.....	2
Material.....	2
Legitimation .....	2
Auftreten .....	2
Probleme.....	2
Zeitliche Übersicht zum Testablauf.....	3
TESTINHALT: .....	4
Testbogenkopf (Teil A).....	4
Vertriebstest (Teil B).....	5
<b>Personenbedienter Verkauf</b> .....	5
<b>Automatengestützter Verkauf</b> .....	5
<b>Entwerter funktionsfähig (nur Stationen SBM)</b> .....	7
<b>Informationen</b> .....	8
Zustand/ Funktionsfähigkeit (Teil C) .....	9
<b>Bahnsteigprüfung</b> .....	9
<b>Unter- oder Überführungen (Zugang zum Bahnsteig)</b> .....	13
<b>Bahnhofsgebäude innen (Übergang Gebäude / zu den Gleisen)</b> .....	15
<b>Prüfung Bahnhofsgebäude außen (Eingangsbereich)</b> .....	17
<b>Bemerkungen</b> .....	17
<b>Wichtige Hinweise zur Stationsprüfung</b> .....	17
Gesamteindruck (Teil D).....	19
<b>Bewertung Gesamteindruck</b> .....	19
<b>Begründung Gesamteindruck</b> .....	20
<b>Bemerkungen</b> .....	20
<b>Abschluss der Prüfung</b> .....	21

## **ALLGEMEINES ZUM TEST:**

### **Einsatz**

Um sicher zu gehen, dass diese Studie auch die Informationen liefert, welche die BEG benötigt, bitten wir Sie, den Erhebungsbogen vollkommen ehrlich und gewissenhaft auszufüllen. Unregelmäßigkeiten bei der Erhebung, die dazu führen, dass die Unternehmen Ergebnisse anzweifeln, können eine komplette Unbrauchbarkeit aller Ergebnisse zur Folge haben und Nacherhebungen erforderlich machen. Falls es trotz des ausführlichen Leitfadens noch Fragen gibt, wenden Sie sich bitte an die Feldleitung.

Halten Sie sich immer genau an Ihren Einsatzplan, bei Abweichungen kontaktieren Sie bitte die Feldleitung.

Um die Ergebnisse zuordnen und damit nutzen zu können, ist es sehr wichtig, dass Sie alle Angaben im Testbogenkopf eintragen.

### **Material**

Zur Durchführung des Einsatzes müssen Sie mitführen:

- Einsatzplan
- Unterlagen (Testbogen, Messgrößen, Bahnhofspan, Vorlage Plakate)
- Erhebungsgerät mit Kamera & Speicherkarte (wenn Sie ein Foto machen müssen, wird dies im Gerät gefordert)
- Genau gehende Uhr mit Sekundenzeiger
- 10-Cent-Münze
- Blanko-Magnetkarte (entspricht Größe EC-Karte)
- Interviewerausweis von targetgroup
- Zählerausweis DB Regio
- Personalausweis
- Bargeld

### **Legitimation**

Der Personalausweis muss immer mitgeführt werden, ebenso der Interviewerausweis von targetgroup, welcher auf Ihren Namen ausgestellt ist.

### **Auftreten**

Es wird Wert auf eine unauffällige, gleichwohl gepflegte Kleidung der Tester (beispielsweise gehobene Freizeitkleidung) gelegt. Die Tests sind zwar offen durchzuführen, trotzdem sollten Sie sich um eine angemessene diskrete Vorgehensweise bemühen. Das bedeutet, dass Sie ohne Namensschild und ohne Anmeldung beim örtlichen Personal tätig sind. Ihr Erhebungsgerät sollten Sie bei den Tests nicht auffälliger als notwendig handhaben. Allerdings ist Ihre Tätigkeit kein „Staatsgeheimnis“. Die Unternehmen sind grundsätzlich über Ihre Arbeit informiert, jedoch ist es unwahrscheinlich, dass jeder einzelne Mitarbeiter an den Stationen über die Durchführung Bescheid weiß. Zeigen Sie dem Personal den Zählerausweis nur auf ausdrückliches Verlangen (Beispiel: Direkte Frage nach der Tätigkeit am Bahnhof). Streiten Sie nie mit Mitarbeitern der Verkehrsunternehmen. Diese haben das Hausrecht. Sollten hier Probleme auftreten, kontaktieren Sie bitte unmittelbar Ihre Feldleitung und geben Sie an, bei welchem Einsatz Probleme aufgetreten sind (Station, Uhrzeit, evtl. Name des Mitarbeiters).

### **Probleme**

Sollten Probleme bei der Erhebung auftreten (Fragen zum Testablauf, zum Einsatzplan, zur Durchführung, technische Probleme) bitte umgehend die Feldleitung kontaktieren.

## Zeitliche Übersicht zum Testablauf

Die zeitliche Abfolge der Tests stimmt mit dem Aufbau des Testbogens (auf Papier als auch im Erhebungsgerät) überein.

Grobes Ablaufschema eines Tests:

1. Überblick über die gesamte Station (Ausfüllen des Testbogenkopfes)
2. Vertriebstest personenbedienter Verkauf (wenn vorhanden)
3. Vertriebstest Automat (wenn vorhanden)
4. Plakat(e) Tarifinformationen
5. Bahnsteigprüfung
6. Unter- oder Überführungen (Zugang zum Bahnsteig)
7. Bahnhofsgebäude innen
8. Bahnhofsgebäude außen
9. Gesamteindruck

## **TESTINHALT:**

### **Testbogenkopf (Teil A)**

Tragen Sie vor Beginn des eigentlichen Tests die entsprechenden Angaben ein. Die Angaben zu Testende (IST) werden logischerweise erst am Ende eingetragen.

#### **Tester-Nr.**

Hier ist Ihre Interviewer-Nummer einzutragen, um den Test eindeutig zuordnen zu können.

#### **Bahnhof**

In diesem Feld müssen Sie den Bahnhof eintragen, an dem Ihre Prüfung stattfindet.

#### **Testdatum**

Tragen Sie hier bitte das Datum des Testtages ein (aktuelles Datum ist voreingestellt).

#### **Testbeginn (SOLL)**

Den Testbeginn (SOLL) finden Sie in Ihrem Einsatzplan. Übertragen Sie diesen bitte in den Testbogenkopf.

#### **Testende (SOLL)**

Die auf dem Einsatzplan angegebene Uhrzeit dient für Sie als Anhaltspunkt, mit welcher Testdauer Sie zu rechnen haben. Die reale Dauer kann von dieser Angabe nach unten oder nach oben abweichen und ist in starkem Maße von den örtlichen Gegebenheiten abhängig. Diesen SOLL-Wert bitte ebenfalls übertragen.

#### **Testbeginn (IST)**

Geben Sie die Uhrzeit ein, wann genau Sie tatsächlich mit dem Test gestartet haben.

#### **Testende (IST)**

Nach vollständigem Testabschluss tragen Sie die entsprechende Uhrzeit ein.

## Vertriebstest (Teil B)

### Personenbedienter Verkauf

#### Personenbedienter Verkauf vorhanden

„Personenbedienter Verkauf“ meint im Unterschied zum automatengestützten Verkauf einen Verkaufsraum oder ein Verkaufsfenster, wo Sie durch eine Person bedient werden. Ist eine solche Verkaufsstelle vorhanden, klicken Sie „J“ an, wenn nicht „N“. Sollte das Bahnhofsgebäude nicht zugänglich sein, klicken Sie „K“ an.

Unter Verkaufsstellen verstehen sich sowohl Reisezentren der Deutschen Bahn AG (DB) bzw. anderer Verkehrsunternehmen als auch Agentur-Verkaufsstellen. Letztere werden durch die DB (sogenannte Konzernagenturen) oder private Gesellschaften oder Personen (sogenannte externe Agenturen wie z. B. Reisebüros mit DB-Lizenz) betrieben und befinden sich z.B. in im Bahnhof angesiedelten Reisebüros oder Märkten, teilweise auch auf dem Bahnhofsvorplatz oder im Ort / in der Stadt.

Nicht geprüft werden Verkaufsstellen, die ausschließlich Verbundtickets verkaufen.

Normalerweise gibt es an einem Bahnhof immer nur eine Einrichtung, welche Fahrkarten verkauft. Sollte die zu erhebende Station über mehr als ein Reisezentrum und/oder eine Agentur verfügen, prüfen Sie die auf Ihrem Einsatzplan vorgegebene (zufällig ausgewählte) Verkaufsstelle. Dies ist in der Regel ein Reisezentrum der DB oder eines anderen Verkehrsunternehmens. Nur wenn kein Reisezentrum vorhanden ist, prüfen Sie eine evtl. vorhandene private Agentur.

#### Verkaufsstelle offen wie laut Öffnungszeit vorgesehen

Sollte die Verkaufsstelle während Ihres Prüfungsaufenthaltes laut Aushang geöffnet haben, überprüfen Sie, ob diese auch tatsächlich geöffnet ist:

„J“ klicken Sie an, wenn die Verkaufsstelle zum Zeitpunkt Ihrer Erhebung laut Aushang der Öffnungszeiten geöffnet haben sollte und dies auch tatsächlich hat.

„N“ klicken Sie an, wenn die Verkaufsstelle zum Zeitpunkt Ihrer Erhebung laut Aushang der Öffnungszeiten geöffnet haben sollte, dies aber tatsächlich nicht hat.

„K“ klicken Sie an, wenn das die Verkaufsstelle zum Zeitpunkt Ihrer Erhebung laut Aushang der Öffnungszeiten nicht geöffnet haben sollte, Sie somit eine tatsächliche Öffnung nicht überprüfen können.

#### Betreiber Verkaufsstelle

Geben Sie an, welches Unternehmen die von Ihnen überprüfte Verkaufsstelle betreibt.

#### Plakat im Empfangsgebäude vorhanden, wenn personenbedienter Verkauf außerhalb

Sollte der personenbediente Verkauf außerhalb des Empfangsgebäudes angesiedelt sein, prüfen Sie, ob hierzu ein Hinweisplakat vorhanden ist.

### Automatengestützter Verkauf

Pro Station ist immer nur ein Automat zu testen ([Ausnahme bei Stationen SBM: s.u.](#)). Sollte die zu erhebende Station über mehr als einen Automaten verfügen, prüfen Sie bitte den auf Ihrem Einsatzplan vorgegebenen (zufällig ausgewählten) Automaten. Den Standort können Sie der Bahnhofsskizze entnehmen.

Der am häufigsten an den Stationen in Bayern anzutreffende Fahrkartenautomat ist der so genannte „Regionale Ticket Automat“ (RTA) der DB. Dieser Automat zeichnet sich durch einen nach hinten gekippten Touchscreen, Kartenakzeptanz und Bargeldannahme aus.

Getestet werden können neben diesem RTA-Automaten der DB auch Fahrkartenautomaten anderer Unternehmen also BOB, agilis etc.

[Nur Stationen SBM: Hier muss \(auch\) immer ein Automat der DB getestet werden. Sollte also der im Einsatzplan vorgegebene und zufällig ausgewählte Automat kein solcher DB-Automat sein, so ist zusätzlich ein zweiter Test an einem DB-Automaten durchzuführen.](#)

[Für den getesteten DB-Automaten ist auch immer die eventuelle Wartezeit, bis der Automat verfügbar ist, zu messen.](#)

Automaten, die lediglich Verbundfahrtscheine (bspw. des Münchner Verkehrs- und Tarifverbunds, MVV) verkaufen, sind nicht zu prüfen.

### **Automatennummer**

Fast alle Automaten verfügen über eine eindeutige Automatenkennung. Diese besteht normalerweise aus einer sechsstelligen Buchstaben-Zahlen-Kombination (z.B. „B82561“). Sie befindet sich bei den RTA zusammen mit der Nummer der Störhotline über der Eingabetastatur für die EC-Karten-Geheimzahl.

Sollte die Automatennummer nicht lesbar sein (z.B. durch ein Graffiti auf dem Automaten), tragen Sie in das entsprechende Feld ein „K“ ein und erfassen Sie den Sachverhalt unter Bemerkungen.

Finden Sie an dem Automaten keine Automatennummer (bspw. bei Automaten der BOB), machen Sie bitte ebenfalls einen Vermerk.

### **Tastatur sauber/ Touchscreen sauber**

Die Eingaben an dem Automaten erfolgen mittels einer Tastatur bzw. eines Touchscreens. Sie prüfen, ob diese/dieser sauber ist. Sauberkeit soll heißen, dass Sie die Tastatur bzw. den Bildschirm ohne Überwindung eines Ekels oder ohne „dreckige Finger“ zu bekommen berühren können, um einen Fahrtschein zu erwerben. Auch falls ein Fahrtscheinerwerb nicht vertretbar ist, ist dies als Verschmutzung anzusehen. Nicht als Verschmutzung zu werten, sind normale Fingerabdrücke auf dem Touchscreen.

Mängel am Touchscreen („N“) sind fotografisch zu dokumentieren (Spiegelung beachten/vermeiden) und zusätzlich mit einem kurzen Kommentar zu begründen.

„J“ klicken Sie an, wenn die Tastatur bzw. der Touchscreen sauber ist.

„N“ klicken Sie dann an, wenn die Tastatur bzw. der Touchscreen nicht sauber ist.

### **Touchscreen funktionsfähig**

Sie wählen zur Bewertung dieses Prüfpunkts über den Touchscreen das BayernTicket aus und überprüfen, ob dieses auf dem Display erscheint, der Touchscreen also auf Ihre Berührungen reagiert.

„J“ klicken Sie an, wenn der Touchscreen funktionsfähig ist.

„N“ klicken Sie dann an, wenn der Touchscreen nicht funktionsfähig ist.

„K“ klicken Sie an, wenn Sie den Touchscreen nicht testen können, z. B. weil das Display ausgeschaltet ist oder der Automat außer Betrieb ist.

### **Ausgabefach sauber**

Gekaufte Fahrtscheine werden über das Ausgabefach entnommen. Sie prüfen, ob dieses sauber ist. Sauberkeit soll heißen, dass Sie sowohl eine eventuelle Plexiglasklappe berühren als auch in das Fach greifen können, ohne Überwindung eines Ekels oder ohne „dreckige Finger“ zu bekommen. Ist eine Fahrtscheinentnahme nicht vertretbar, ist dies als Verschmutzung anzusehen. Ob etwas im Ausgabefach liegt, spielt für die Bewertung zunächst keine (negative) Rolle, es sei denn, es beeinträchtigt die Nutzung in oben beschriebener Weise (Eckel, dreckige Finger)

### **Münzeinwurf und Banknoteneinzug frei von Mängeln (funktionsfähig)**

Nach Anzeige des BayernTicket-Preises auf dem Display werden der Münzeinwurf und der Banknoteneinzug getestet. Sollte die Geldannahme nicht sofort funktionieren, wiederholen Sie den Münzeinwurf noch zwei Mal mit anderen Münzen. Den Banknoteneinzug wiederholen Sie bitte noch drei Mal und wechseln dabei die Richtung (Schein umdrehen).

Wichtig: Prüfen Sie Münzeinwurf und Banknoteneinzug bitte immer anhand des BayernTickets! Bitte wählen Sie keinen anderen Fahrtschein aus! Bitte bezahlen Sie nur einen Teil des angezeigten Betrages, da bei vollständiger Geldeingabe sofort ein Ticket ausgedruckt wird. Nach der Geldeingabe wird der Verkaufsvorgang sofort abgebrochen (über Taste „C“ bzw. „Abbruch“); es folgt die Geldrückgabe.

Die Ergebnisse Ihrer Prüfung tragen Sie wie folgt in Ihr Erhebungsgerät ein:

„A“ klicken Sie an, wenn Münzeinwurf und Banknoteneinzug funktionieren. Dies ist der Fall, wenn das Geld angenommen wird und der noch zu zahlende Geldbetrag auf dem Display sich entsprechend verringert.

„B“ klicken Sie dann an, wenn entweder nur der Münzeinwurf funktioniert oder im Display die Anzeige „passend zahlen“ erscheint.

„C“ klicken Sie nur dann an, wenn nur der Banknoteneinzug funktioniert oder überhaupt keine Geldannahme durch den Automaten erfolgt. Bitte konkretisieren Sie Ihre Beobachtungen unter Bemerkungen.

„K“ klicken Sie an, wenn Sie Münzeinwurf und Banknoteneinzug nicht testen können, etwa weil der Automat außer Betrieb ist.

### **Kartenzahlung funktionsfähig**

Nachdem Sie Münzeinwurf und Banknoteneinzug getestet haben, testen Sie nun die Möglichkeit der Kartenzahlung. An RTA werden grundsätzlich alle Kartenzahlungsmittel (EC-Karte, Kreditkarte und Geldkarte) akzeptiert, außer beim Kauf von Verbundfahrtscheinen. Daher ist es wichtig, dass Sie auch diesen Prüfpunkt immer nur anhand des BayernTickets bearbeiten!

Sie wählen also abermals das BayernTicket aus und prüfen zuerst, ob auf dem Display EC-Karte, Kreditkarte und Geldkarte als mögliche Zahlungsmittel angezeigt werden. Ist dies der Fall, schieben Sie die Blanko-Magnetkarte in das Kartenlesegerät.

Bei der Bewertung gehen Sie folgendermaßen vor:

„A“ klicken Sie an, wenn auf dem Bildschirm alle möglichen Kartenzahlungsmittel (EC-Karte, Kreditkarte und Geldkarte) angezeigt werden und der Automat Ihre Blanko-Magnetkarte als falsch erkennt.

„B“ klicken Sie an, wenn nicht alle möglichen Kartenzahlungsmittel auf dem Bildschirm angezeigt werden (Achtung: Verbundfahrtscheine können nicht mit Kreditkarte erworben werden. Daher für den Test immer das BayernTicket wählen!).

„C“ klicken Sie an, wenn der Automat nach Einführung der Blanko-Magnetkarte keine Reaktion zeigt oder die Karte sich gar nicht erst ins Kartenlesegerät einführen lässt, da es gesperrt oder durch einen Gegenstand verstopft ist.

„K“ klicken Sie an, wenn Sie die Kartenzahlung nicht testen können, etwa weil der Automat außer Betrieb ist

### **Hotline-Nummer angegeben und lesbar**

Es ist zu prüfen, ob auf dem Nahverkehrsautomaten eine Telefonnummer für den Störfall (Hotline) angegeben und lesbar ist. Diese Nummer befindet sich am RTA über der Eingabetastatur für die EC-Karten-Geheimzahl.

„J“ klicken Sie an, wenn die Hotline-Nummer lesbar ist.

„N“ klicken Sie dann an, wenn die Hotline-Nummer nicht lesbar ist.

### **Hotline über unbenutzbaren Automaten informiert**

Im tatsächlichen Störfall und bei starken Verschmutzungen zum Zeitpunkt der Prüfung ist die angegebene Hotline-Nummer über Ihr Erhebungsgerät anzurufen und zu informieren. Am Telefon geben Sie an, dass Sie als Qualitätstester im Auftrag der BEG/ targetgroup den jeweiligen Automaten getestet haben. Es werden anhand der Daten stichprobenartig Kontrollen durchführen, ob die Hotline tatsächlich angerufen wurde.

Klicken Sie bitte an, ob Sie bei Auffinden eines defekten bzw. stark verschmutzten Automaten dieses auch an die entsprechende Hotline weitergegeben haben.

„J“ klicken Sie an, wenn Sie die Hotline über einen defekten bzw. stark verschmutzten Automaten informiert haben.

„N“ klicken Sie dann an, wenn kein defekter bzw. stark verschmutzter Automat vorhanden war.

### **Entwerter funktionsfähig (nur Stationen SBM)**

Stationen SBM: Prüfen Sie, ob der Entwerter grundsätzlich funktioniert und der abgegebene Stempel auch lesbar ist (hierfür einen passenden Papierstreifen verwenden, ein Fahrtschein ist nicht notwendig). Es sollen je Station bis zu 4 Entwerter getestet werden.

Bei der Bewertung gehen Sie folgendermaßen vor:

„J“ klicken Sie an, wenn der Entwerter funktioniert und der abgegebene Stempel lesbar ist.

„N“ klicken Sie an, wenn der Entwerter nicht funktioniert oder der abgegebene Stempel nicht lesbar ist.

„K“ klicken Sie an, wenn Sie den Entwerter nicht testen können, oder kein Entwerter vorhanden ist.

Im tatsächlichen Fall eines oder mehrerer defekter Entwerter zum Zeitpunkt der Prüfung erfassen Sie bitte die Nummer des/der defekten Entwerter(s) und melden Sie den Defekt über Ihr Erhebungsgerät bei der Hotline-Nummer unter Angabe der Entwerter-Nummer(n).

## Informationen

### Plakat Tarifinformationen DB vorhanden

An jeder Station, die von DB Regio bedient wird (außer S-Bahn Stationen im MVV-Gebiet ohne Regionalverkehr) sollte mindestens ein Plakat der DB ausgehängt sein, das die Fahrgäste zu den Themen „Tarife“ und „Fahrkartenkauf“ informiert. Je nach Station kann der Inhalt dieses Plakats variieren. So sollten die Fahrgäste an einer Station ohne Fahrkartenverkauf (keine Automaten, kein personenbedienter Verkauf) durch das Plakat darauf hingewiesen werden, wo sie eine Fahrkarte erwerben können. Hingegen sollte das entsprechende Plakat an einer Station mit Fahrkartenverkauf (Automaten und/oder personenbedienter Verkauf) den Fahrgast darauf hinweisen, dass der Einstieg in einen Zug nur mit gültiger Fahrkarte erlaubt ist.

Die Plakate variieren in Größe und inhaltlichem Umfang: Die A4-Varianten tragen die Überschrift „Tarifinformationen“, die größeren Varianten in den Formaten A3 bis A1 die Überschrift „Tarifinformationen – Angebote, die Sie weiterbringen“. Die Plakate enthalten Informationen zur Servicenummer der DB, zur Pünktlichkeitsabfrage via Handy sowie zum Fahrscheinerwerb und über das Bayern-Ticket und informieren zusätzlich und einige andere Punkte.

Bei der Bearbeitung dieses Prüfpunktes gehen Sie folgendermaßen vor:

„A“ klicken Sie an, wenn mindestens eines der Plakate an der zu prüfenden Station vorhanden und lesbar ist.

„B“ klicken Sie an, wenn zwar eines der Plakate vorhanden ist, dieses aber durch Verschmutzung oder Zerstörung beeinträchtigt ist. Die Beeinträchtigung ist kleiner als eine EC-Karte und Text des Aushangs ist dadurch nicht beeinträchtigt.

„C“ klicken Sie an, wenn zwar eines der Plakate vorhanden ist, dieses aber durch Vandalismus zerstört bzw. nicht mehr lesbar ist. Die Beeinträchtigung (unabhängig von der Größe) beeinflusst die Lesbarkeit des Plakates oder die Beeinträchtigung ist größer als eine EC-Karte, ohne dass die Lesbarkeit des Plakates vermindert ist. Machen Sie wenn möglich konkretere Angaben.

„D“ klicken Sie an, wenn keines der Plakate vorhanden ist.

### Versionsnummer/ Herausgabedatum

Auf den meisten Plakaten finden Sie unten links die zugehörige meist 5- bzw. 6-stellige Versionsnummer (bspw. „510913“) sowie das Herausgabedatum des Plakats (bspw. „12/11“). Diese Angaben bitte erfassen.

### Plakat(e) Tarifinformationen andere EVU vorhanden

An Stationen, die von anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen bedient werden, sind die Tarifinformationen der anderen EVU zu testen bzw. zusätzlich zu den DB Tarifinformationen zu testen.

Wird die Station von einem EVU bedient, das den Fahrscheinverkauf durch Automaten im Zug anbietet (z. B. Bayerische Regiobahn), muss dies an den Stationen kommuniziert sein.

Bei der Bearbeitung dieses Prüfpunktes gehen Sie folgendermaßen vor:

„A“ klicken Sie an, wenn ein solches Plakat an der zu prüfenden Station vorhanden und lesbar ist.

„B“ klicken Sie an, wenn zwar ein solches Plakat vorhanden ist, dieses aber durch Verschmutzung oder Zerstörung beeinträchtigt ist. Die Beeinträchtigung ist kleiner als eine EC-Karte und Text des Aushangs ist dadurch nicht beeinträchtigt.

„C“ klicken Sie an, wenn zwar ein solches Plakat vorhanden ist, dieses aber durch Vandalismus zerstört bzw. nicht mehr lesbar ist. Die Beeinträchtigung (unabhängig von der Größe) beeinflusst die Lesbarkeit des Plakates oder die Beeinträchtigung ist größer als eine EC-Karte, ohne dass die Lesbarkeit des Plakates vermindert ist. Machen Sie wenn möglich konkretere Angaben.

„D“ klicken Sie an, wenn kein solches Plakat vorhanden ist.

Sind Plakate eines oder mehrerer anderer EVU vorhanden, vermerken Sie zusätzlich an entsprechender Stelle den/die Namen des/der EVU sowie die Plakatüberschrift(en).

### Bemerkungen

Hier können Sie zusätzliche Eintragungen zum Thema Vertrieb/ Automaten/ Plakate machen.

## Zustand/ Funktionsfähigkeit (Teil C)

### Bahnsteigprüfung

Pro Stationstest sind (wenn vorhanden) immer genau zwei Bahnsteige mit regelmäßig genutzten Gleisen zu prüfen. Dies sind zum einen immer der sog. Hausbahnsteig (Bahnsteig zu Gleis 1 / Bahnsteig, der einem evtl. vorhandenen Bahnhofsgebäude am nächsten liegt), zum anderen ein auf Ihrem Einsatzplan vorgegebener weiterer Bahnsteig. Sollte nur ein Bahnsteig vorhanden sein, ist dieser zu prüfen.

#### Gleis(e)

Um später die von Ihnen geprüften Bahnsteige genau den einzelnen Gleisen zuordnen zu können, müssen Sie zunächst an jedem der zu prüfenden Bahnsteige (maximal 2) erfassen, welche Gleise von dort erreicht werden können. Dabei ist darauf zu achten, dass Sie immer die vollständige Gleisbezeichnung (z.B. 101; 6a; 2 Nord) eingeben.

Am Bahnsteig selbst bestimmen Sie zunächst den Hauptaufenthaltsbereich (HAB), dieser ist wie folgt definiert: Existiert für den Bahnsteig irgendeine Art von Überdachung/Wetterschutz, befindet sich hier der HAB. Bei keinen oder größeren/ längeren/ mehreren/ vollständigen Überdachungen, gilt der Bereich als HAB, wo sich ein Automat befindet. Im Falle keiner oder mehrerer Automaten ist der Bereich zu wählen, der dem Hauptzugang des Bahnsteigs am nächsten liegt. Dabei gilt der Zugang zu einer Bahnsteigunter-/überführung oder zu einem gleisquerenden Überweg immer als Hauptzugang. Ist auf diese Weise keine eindeutige Bestimmung möglich, gilt die Sitzgruppe, welche dem Hauptzugang des Bahnsteigs am nächsten liegt, als HAB. Existieren auch keine Sitzplätze, gilt der Hauptzugang direkt als HAB. Gibt es mehrere gleichwertige Bereiche, so ist der HAB per Zufallsauswahl auszuwählen.

#### Schmutzfreiheit Fußboden im Hauptaufenthaltsbereich

Sie testen den Fußboden des Bahnsteigs im Hauptaufenthaltsbereich auf einer Fläche von maximal 3x3 Metern (wenn möglich) auf unterschiedliche Schmutzarten. Ist der HAB im Bereich einer Sitzgruppe, ist der Boden unter den Sitzen auszusparen. Bei der Einteilung der Schmutzart gehen Sie nach dem im Folgenden erläuterten Schema vor. Das Schema wird verständlich, wenn Sie sich vorstellen, was passiert, wenn Sie die Verschmutzung anfassen würden.

- Fester Schmutz (ohne Kaugummi): Dies sind Verunreinigungen, die Sie weder mit der Hand bewegen noch zusammenkehren könnten. Bei dieser Art von Schmutz handelt es sich zum Beispiel um festgetretene Essensreste, feste, nicht mehr klebende Flüssigkeiten oder Graffiti-Schmierereien. Nicht zu bewerten ist eine Verdunkelung des Bodens, die lediglich durch die Nutzung entsteht.
- Loser Schmutz (ohne Zigarettenkippen): Hiermit ist herumliegender Müll gemeint, den Sie aufheben oder zusammenkehren könnten. Als Müll sind dabei jene Gegenstände definiert, die in einen Mülleimer gehören, z. B. Verpackungen, Papier, Glas, Restmüll, Getränkedosen, Speisereste, etc.  
Laub, Sand, Rollsplitt oder andere lose witterungsbedingte Verschmutzungen werden nicht als loser Schmutz erfasst.
- Klebriger Schmutz (ohne Kaugummi): Dies sind alle ausgelaufenen Getränke sowie zusätzlich sämtliche Körperausscheidungen. Ihre Finger würden sich klebrig anfühlen, wenn Sie diese Verunreinigungen berühren würden. Dabei handelt es sich z. B. um den ausgelaufenen Inhalt einer Limonadenflasche. Regenwasser ist nicht zu bewerten.

Für losen, klebrigen und festen Schmutz gilt gleichermaßen jeweils die Bezugsgröße der halben EC-Karte.

Wenn keinerlei der genannten Verunreinigungen vorhanden sind, klicken Sie an der betreffenden Stelle ein „A“ an.

Wenn Schmutz in der beschriebenen Weise vorliegt, dieser jedoch einzeln weniger als eine halbe EC-Karte darstellt, ist ein „B“ zu vergeben.

Übersteigt die einzelne Fläche der Verschmutzung dieses Maß, wählen Sie das „C“.

Daneben werden separat evtl. anfallende Zigarettenkippen im Hauptaufenthaltsbereich erfasst. Bei der Bearbeitung dieses Prüfpunktes gehen Sie folgendermaßen vor:

„A“ klicken Sie an, wenn keinerlei Zigarettenkippen vorhanden sind.

„B“ klicken Sie an, wenn 1-5 Zigarettenkippen vorhanden sind

„C“ klicken Sie an, wenn mehr als 5 Zigarettenkippen vorhanden sind.

Ebenso wird mit evtl. anfallenden festgetretenen Kaugummis im Hauptaufenthaltsbereich verfahren. Bei der Bearbeitung dieses Prüfpunktes gehen Sie folgendermaßen vor:

„A“ klicken Sie an, wenn keinerlei Kaugummis vorhanden sind.

„B“ klicken Sie an, wenn 1-10 Kaugummis vorhanden sind

„C“ klicken Sie an, wenn mehr als 10 Kaugummis vorhanden sind.

### **Müllentsorgung Bahnsteig möglich**

Sie wählen den Müllbehälter auf dem Bahnsteig, welcher dem Hauptaufenthaltsbereich am nächsten liegt. Sie prüfen dabei, ob Sie einen Gegenstand von der Größe Ihres Erhebungsgerätes entsorgen könnten, die Müllentsorgung also möglich ist. Entsorgen können meint, dass der Gegenstand ohne zusammengedrückt werden zu müssen in den Mülleimer passt und der Mülleimer danach nicht überfüllt ist.

Bei vielen Stationen kann es vorkommen, dass Sie auf einen Müllbehälter treffen, in dem der Müll getrennt in zwei, drei oder vier Teilbehältern nach Glas, Plastik, Papier und Restmüll zu entsorgen ist. Ein „J“ ist dann zu vergeben, wenn im Restmüll-Behälter die Entsorgung möglich ist.

„J“ klicken Sie an, wenn der Müll (Größe: Erhebungsgerät) einwandfrei zu entsorgen ist.

„N“ klicken Sie an, wenn keine Entsorgung im Sinne der Anforderung (Größe: Erhebungsgerät) möglich ist, da der Müllbehälter überfüllt ist.

„K“ klicken Sie an, wenn am gesamten Bahnsteig keine Müllentsorgung möglich ist, weil kein Müllbehälter vorhanden ist.

### **Schaukasten ohne Sichtbeeinträchtigung**

Bei diesem Merkmal müssen Sie überprüfen, ob der dem ausgewählten Hauptaufenthaltsbereich am nächsten liegende genutzte Schaukasten, der einen Abfahrtsplan der getesteten Station enthält Graffiti oder andere Verschmutzungen/Beschädigungen (z.B. Scratching) aufweist, welche die Sicht auf die Informationen beeinträchtigen. Ist auf dem gesamten Bahnsteig (inkl. Treppenzugänge) kein Abfahrtsplan vorhanden, so ist der nächstgelegene Schaukasten mit sonstigen Fahrgastinformationen (Fahrplaninfos, Fahrpreisinformationen) zu testen.

Für die Prüfungen sind unter Schaukästen alle Möglichkeiten zum Aushang von Informationen wie z.B. unverglaste Bretter mit Aushängen zu verstehen. Zur Abgrenzung der Größe ist ein Schaukasten als separater (u. U. verglast) Kasten oder bei einem Aushang auf Brettern als das gesamte, zusammenhängende Brett definiert.

Graffiti ist im Sinne der Prüfung als Oberbegriff für sämtliche Farbschmierereien zu verstehen. Dazu zählen auch unvollständig entfernte Graffiti. Es ist ausschließlich der Schaukasten in Augenschein zu nehmen. Graffiti, welches sich nicht auf dem Schaukasten sondern z.B. auf dem Mülleimer oder Fahrscheinautomaten befindet, darf nicht bei der Prüfung berücksichtigt werden.

„A“ klicken Sie an, wenn der von Ihnen geprüfte Schaukasten augenscheinlich frei von Sichtbeeinträchtigungen ist.

„B“ klicken Sie an, wenn Sichtbeeinträchtigungen einzeln nicht größer als eine ganze EC-Karte vorliegen.

„C“ klicken Sie an, wenn die einzelne Fläche der (größten) Sichtbeeinträchtigung dieses Maß übersteigt.

„K“ klicken Sie an, wenn keine Prüfung möglich ist, da kein Schaukasten vorhanden ist.

### **Sitzplatz Bahnsteig sauber/ schadensfrei**

Sie prüfen die Sitzmöglichkeiten auf dem Bahnsteig, welche dem ausgewählten Hauptaufenthaltsbereich am nächsten liegen. Im Sinne der Prüfung gelten jene Objekte als Sitz, welche zum Zweck des Sitzens an der Station aufgestellt sind (z.B. Bänke, Drahtgeflechtsitze). Nicht dazu zählen beispielsweise Sitzmöglichkeiten von gastronomischen Einrichtungen, Steinumrandungen von Grünanlagen, Zäune oder Mauern am Bahnsteig. Da die Sitzmöglichkeit, auf die Sie treffen können, sowohl einen als auch mehrere Sitzplätze umfassen kann, beziehen Sie Ihre Prüfung immer auf alle baulich zusammenhängenden Sitzmöglichkeiten. Sollte es bei den ausgewählten Sitzmöglichkeiten mehrere baulich zusammenhängende Einheiten geben, prüfen Sie die, auf welche Sie zuerst treffen. Unter Sitz ist sowohl die Sitzfläche, die Lehne, der Raum zwischen Sitzfläche und Lehne als auch der Raum zwischen zwei Sitzflächen, wenn die beiden Sitze fest miteinander verbunden sind, zu verstehen. Spezielle Warteräume am Bahnsteig sind in die Prüfung der Sitzplätze mit einzubeziehen.

Bei der Prüfung müssen Sie das folgende Schema beachten, wobei bei nicht überdachten Sitzgelegenheiten das eventuell auf den Sitzgelegenheiten befindliche Regenwasser nicht mit bewertet wird.

„A“ klicken Sie an, wenn Sie den Sitz als sauber und ohne Beschädigung einordnen können. Der Sitz ist ohne Einschränkung nutzbar (so sind z.B. geringfügige Kratzspuren, die aber nicht die Kleidung beschädigen würden, nicht zu beanstanden)

„B“ klicken Sie an, wenn Sie den Sitz als nur leicht verschmutzt/beschädigt einordnen. Dabei sind Spuren der Benutzung oder Abnutzungen als hinnehmbar einzuordnen. Zu diesen hinnehmbaren Spuren zählen z.B. wenige Brotkrümel oder Papierschnipsel, die zusammen genommen nicht größer als eine 10-Cent-Münze sind. Der Sitz muss nicht „fabrikneu“ aussehen, Beschädigungen dürfen einzeln nicht größer als eine halbe EC-Karte sein. Sie nehmen als Fahrgast Platz, ohne Bedenken zu haben, Ihre Kleidung durch den Schmutz zu verunreinigen.

„C“ klicken Sie dann an, wenn der Sitz entweder mit großflächigem Graffiti oder mit Schmutz (hierzu zählen auch lose Gegenstände wie z.B. Dosen/ Flaschen, welche auf dem Sitz liegen) verunreinigt ist (zusammen genommen größer als eine 10-Cent-Münze) oder Schäden einzeln größer als eine halbe EC-Karte aufweist (z.B. Schnitzereien, abgebrochene Holzlatte, verbogener Drahtgeflechstsitz, nicht befestigte Sitzfläche). Der Schaden schränkt die Nutzbarkeit der Sitzgelegenheit ein.

„K“ klicken Sie nur dann an, wenn im zu prüfenden Bereich am Bahnsteig keine Sitzgelegenheit vorhanden ist.

### **Gültiger Aushangfahrplan Bahnsteig**

Sie überprüfen, ob in dem Schaukasten, der dem ausgewählten HAB am nächsten liegt, ein gültiger Aushangfahrplan (mindestens Abfahrtsfahrplan) für die zu prüfende Station aushängt. Für die Prüfungen sind unter Schaukästen alle Möglichkeiten von Aushängen wie z.B. unverglaste Bretter mit Aushängen oder auch Aushänge an am Bahnsteig befindlichen Pfeilern bzw. Masten zu verstehen. Sie überprüfen aber auch die Flächen an/neben den Treppenaufgängen zu den Bahnsteigen, wenn auf dem Bahnsteig selber kein Aushangfahrplan anzutreffen ist. Zur Abgrenzung der Größe ist ein Schaukasten als separater (u. U. verglast) Kasten oder bei einem Aushang auf Brettern als das gesamte, zusammenhängende Brett definiert.

Gültig und korrekt im Sinne der Prüfung bedeutet, dass sowohl die Fahrplanperiode als auch der Name der Station gültig bzw. korrekt sein müssen. Wenn beides der Fall ist, so klicken Sie „J“ an.

Wenn Sie einen ungültigen Aushangfahrplan sehen, klicken Sie „N“ an.

Falls der dem HAB am nächsten liegende Schaukasten leer sein sollte bzw. dort kein Aushangfahrplan aushängt, so suchen Sie, wenn vorhanden, den von dort nächstgelegenen Schaukasten auf und wiederholen die Prüfung. Ebenso verfahren Sie an den Stationen (vornehmlich kleineren Stationen), bei denen in dem von Ihnen erfassten Schaukasten ausschließlich ein Aushangfahrplan der nächstgrößeren Stadt hängt. Diesen Vorgang wiederholen Sie bei Bedarf so oft, bis Sie einen gültigen Aushangfahrplan vorfinden. Wenn der vorgefundene Aushangfahrplan ungültig ist, klicken Sie endgültig „N“ an.

Keinesfalls dürfen Sie eventuell vorhandene Unter- bzw. Überführungen, das Bahnhofsgebäude oder den Platz vor dem Bahnhof mit in die Überprüfung einbeziehen.

### **Aufzug Bahnsteig ok**

Dazu müssen Sie den kompletten Bahnsteig in Augenschein nehmen, da sich ein Aufzug bei manchen Stationen am Ende eines Bahnsteiges befindet. Sie überprüfen nun, ob der dem ausgewählten HAB am nächsten liegende Aufzug tatsächlich funktioniert. Dazu sollen Sie den Aufzug einmal selbst anfordern bzw. die Tür öffnen sowie auf eine eventuelle Beschilderung achten, welche den Aufzug als defekt kennzeichnet. Wenn auf Ihren Tastendruck hin kein Betreten möglich ist oder eine Defekt-Beschilderung am Aufzug angebracht ist, gilt dieser als defekt.

Das „J“ klicken Sie an, wenn der von Ihnen geprüfte Aufzug funktionsfähig ist.

Das „N“ klicken Sie an, wenn der von Ihnen geprüfte Aufzug defekt ist.

Das „K“ klicken Sie an, wenn keine Prüfung möglich ist, da kein Aufzug vorhanden.

Lastenaufzüge oder nur dem Personal vorbehaltene Aufzüge werden nicht berücksichtigt.

### **Dynamische Fahrgastinfo Bahnsteig ok**

Die Prüfung erfolgt an der dem ausgewählten Hauptaufenthaltsbereich am nächsten liegenden dynamischen Fahrgastinformation. Unter dynamischen Fahrgastinformationen sind alle Anzeigen zu verstehen, welche dem Fahrgast Informationen zum abfahrenden oder ankommenden Zug (z.B. Ankunfts- bzw. Abfahrtszeit, Zug-/Linien (-nummer), Zugziel, Zuglauf, Verspätung) am jeweiligen Gleis bieten. Wichtig dabei ist, dass es sich bei der Anzeige um eine veränderbare (dynamische) Anzeige handelt und nicht um eine statische Beschilderung (Beispiel für Text einer statischen Beschilderung: Gleis 1: Züge in Richtung München). Als dynamische Fahrgastinformation zählen auch die sog. Dynamischen Schriftanzeiger (DSA). Diese einzeiligen Laufschriftanzeiger zeigen nur verspätete Züge an, pünktliche Abfahrten werden nicht angezeigt. Bei planmäßigem Zugbetrieb wird die Uhrzeit als Laufschrift angezeigt. Oftmals ist es so, dass eine dynamische Fahrgastinfo in beide Richtungen eines Gleises (Vorder- und Rückseite) die Möglichkeit einer Anzeige bietet. Diese beiden Möglichkeiten sind demnach beide zu prüfen. Wenn eine Seite der Anzeige offensichtlich keine sinnvollen Informationen anzeigt (z.B. Abfahrtszeit stark abweichend von Uhrzeit zum Prüfzeitpunkt; keine Anzeige, obwohl gerade ein Zug am Gleis einfährt; Text nur bruchstückhaft erkennbar, keine zusammenhängenden Worte o.ä.) oder durch eine entsprechende Beschilderung als defekt gekennzeichnet ist, dann erfassen Sie die komplette Anzeige als defekte dynamische Fahrgastinfo. Wichtig ist, dass die dynamische Fahrgastinfo eindeutig dem Bahnsteig zugeordnet werden kann und nicht in einer Unter- oder Überführung oder im Bahnhofsgebäude hängt. Anzeigen mit Zuginformationen für mehrere Bahnsteige sind nur zu prüfen, wenn es keine gleisbezogenen Anzeiger gibt.

Das „J“ klicken Sie an, wenn die von Ihnen geprüfte dynamische Fahrgastinfo funktionsfähig ist.

Das „N“ klicken Sie an, wenn die von Ihnen geprüfte dynamische Fahrgastinfo defekt ist.  
Das „K“ klicken Sie an, wenn keine Prüfung möglich ist, da keine dynamische Fahrgastinfo vorhanden.

#### **Alle Stationen:**

##### **Dynamische Fahrgastinfo: ZUGGATTUNG / ZUGZIEL / ABFAHRTSZEIT / GLEISANZEIGE ok**

Prüfen Sie die Richtigkeit der Anzeige bezüglich Zuggattung (S, RE, RB), Zugziel, Abfahrtszeit (eine Abweichung von +/- 5 Minuten gilt als korrekt), und Gleisanzeige für den nächsten abfahrenden Zug. Nach Möglichkeit überprüfen Sie die Angaben anhand der Realität (Zugzielanzeiger des tatsächlich abfahrenden nächsten Zuges), sollte dies nicht möglich sein, nutzen Sie zum Abgleich die App „Bayernfahrplan“. Bei der Einordnung in das „J-N -Schema“ gelten die folgenden Abgrenzungen:

„J“ klicken Sie an, wenn die jeweilige Information korrekt angezeigt wird.

„N“ klicken Sie an, wenn die jeweilige Information nicht korrekt angezeigt wird. Gleiches gilt, wenn die Anzeige zwar vorhanden, jedoch nur zum Teil oder gar nicht lesbar oder ganz aus ist.

„K“ (nur bei DSA) klicken Sie an, wenn keine Prüfung möglich ist, da keine solche Information während der Testzeit vorgesehen ist, da es keine Abweichungen gibt.

##### **Durchsagen Bahnsteig ok**

Die Prüfung der Durchsagen erfolgt an einem beliebigen Punkt am Bahnsteig. Wenn eine Durchsage nur bruchstückhaft verständlich (keine zusammenhängenden Worte o.ä.) ist oder keine Durchsage erfolgt, obwohl gerade/in Kürze ein Zug am Gleis einfährt, ist dies als nicht korrekt zu werten.

Das „J“ klicken Sie an, wenn eine vorgesehene Durchsage erfolgt und verständlich ist.

Das „N“ klicken Sie an, wenn eine vorgesehene Durchsage nicht oder nur teilweise erfolgt oder nicht verständlich ist.

Das „K“ klicken Sie an, wenn keine Prüfung möglich ist, da keine Durchsage während der Testzeit vorgesehen ist.

##### **Durchsage: ZUGGATTUNG / ZUGZIEL / ABFAHRTSZEIT / GLEISANZEIGE ok**

Prüfen Sie die Richtigkeit der Durchsage bezüglich Zuggattung (S, RE, RB), Zugziel, Abfahrtszeit (eine Abweichung von +/- 5 Minuten gilt als korrekt), und Gleisansage für den nächsten abfahrenden Zug. Nach Möglichkeit überprüfen Sie die Angaben anhand der Realität (Zugzielanzeiger des tatsächlich abfahrenden nächsten Zuges), sollte dies nicht möglich sein, nutzen Sie zum Abgleich die App „Bayernfahrplan“. Bei der Einordnung in das „J-N -Schema“ gelten die folgenden Abgrenzungen:

„J“ klicken Sie an, wenn die jeweilige Information korrekt angesagt wird.

„N“ klicken Sie an, wenn die jeweilige Information nicht korrekt angesagt wird. Gleiches gilt, wenn die Ansage zwar vorhanden, jedoch nur zum Teil oder gar nicht verständlich ist oder ganz fehlt.

##### **Uhren funktionsfähig und korrekt**

Bei diesem Merkmal müssen Sie die Uhren am Bahnsteig überprüfen. Unter Uhren sind hier alle vom ausgewählten Hauptaufenthaltsbereich deutlich sichtbaren Uhren zu verstehen. Nicht darunter fallen Uhrzeitangaben auf Fahrausweisautomaten oder dynamischen Fahrgastinformationssystemen. Nicht von Belang ist die Tatsache, ob es sich um eine Uhr mit oder ohne Anzeige der Sekunden (Sekundenzeiger) handelt. Wichtig ist, dass die Uhr eindeutig dem ausgewählten Bahnsteig, auf dem Sie sich aktuell befinden, zugeordnet werden kann und nicht einem anderen Bahnsteig oder in einer Unter- oder Überführung oder im Bahnhofsgebäude hängt.

In die Prüfung wird nur die vom HAB sichtbare Uhrenanzeige einbezogen. Wenn eine Uhr offensichtlich die korrekte Uhrzeit anzeigt bzw. nicht durch eine entsprechende Beschilderung als defekt gekennzeichnet ist, klicken Sie auf „J“.

Sollten eine oder mehrere Uhren nicht die korrekte Uhrzeit anzeigen oder als defekt gekennzeichnet sein, klicken Sie auf „N“.

Falls am gesamten Bahnsteig keine Uhren vorhanden sind, so geben Sie ein „K“ ein.

### **Wetterschutz (Windschutz) Bahnsteig ok**

Zum Abschluss der Prüfungen auf dem Bahnsteig überprüfen Sie evtl. vorhandene Wetterschutzeinrichtungen am ausgewählten Hauptaufenthaltsbereich. Solche Einrichtungen sind an vielen Stationen vorhanden und stellen einen Aufenthaltsbereich für den Fahrgast dar. Bei mehreren Einrichtungen am Bahnsteig erfolgt die Prüfung am dem ausgewählten HAB am nächsten liegenden. Wetterschutz.

Sie prüfen, ob die Scheiben des Wetterschutzes frei von Graffiti, Scratching, Sprüngen etc. sind. Dabei müssen Sie den gesamten Wandbereich betrachten, es sind jedoch ausschließlich die Wände in Augenschein zu nehmen, nicht die Decken oder Fußböden. Bei Bahnsteigdächern oder Vordächern von Bahnhofsgebäuden werden nur evtl. vorhandene Windschutzwände getestet.

Das „A“ klicken Sie an, wenn die Wände des ausgewählten Wetterschutzes frei von Graffiti, Graffitiresten oder anderen Farbschmierereien bzw. Scratching etc. sind.

Das „B“ klicken Sie an, wenn die Wände lediglich Beeinträchtigungen aufweisen, die einzeln nicht größer als ein DIN A4-Blatt sind.

Das „C“ klicken Sie an, wenn die Wände augenscheinlich größere Beeinträchtigungen aufweisen, als ein DIN A 4-Blatt oder Scheiben gesprungen sind oder fehlen.

Das „K“ klicken Sie an, wenn es an dem Bahnsteig keine Wetterschutzvorrichtungen gibt.

### **Unter- oder Überführungen (Zugang zum Bahnsteig)**

Prüfungen der Unter- oder Überführungen finden nur an solchen Stationen statt, wo sich diese im Bestand der Deutschen Bahn bzw. eines anderen EVU befinden. Wenn eine Unter- bzw. Überführung zu prüfen ist finden Sie diese als Vorgabe auf Ihrem Einsatzplan.

Da der gesamte Bereich einer Unter- bzw. Überführung zu umfangreich für eine Prüfung wäre, wird Ihnen der Prüfbereich auf Ihrem Einsatzplan vorgeben.

Bei der Prüfung ist es wichtig, dass Sie sich bei den zu prüfenden Elementen nur auf die Unter- bzw. Überführung beziehen und keinesfalls auch den Treppenbereich mit berücksichtigen. Nur der Bereich, welcher direkt am Treppenauf- oder Abgang (auch Rolltreppe/ Rampe) in der Unter- bzw. Überführung liegt, muss in der gesamten Breite der Treppe bis zu einer Entfernung von drei Metern (ca. fünf Schritte) von der Treppe weg in die Bewertung einbezogen werden. Wenn es innerhalb der Unter- bzw. Überführung genau zwei gegenüberliegende Treppenauf- bzw. Abgänge zum gewählten Bahnsteig gibt, müssen Sie beide Seiten mit in die Prüfungen einbeziehen.

### **Prüfung am Aufgang**

Zu Beginn der Erfassung in der Unter- bzw. Überführung tragen Sie die Zahl des Bahnsteigs ein, an dem Sie die Prüfungen durchführen.

### **Unter- oder Überführung ohne Graffiti**

Sie müssen überprüfen, ob der Bereich in der Unter- oder Überführung, welcher am vorgegebenen Treppenauf- oder Abgang liegt, frei von Graffiti ist. Dabei müssen Sie den gesamten Wandbereich rechts und links des Aufgangs (soweit er nicht den Aufgang selbst begrenzt) auf einer Länge von jeweils drei Metern (ca. fünf Schritte) in seiner gesamten Höhe betrachten. Graffiti ist hier der Oberbegriff für sämtliche Farbschmierereien. Dazu zählen auch unvollständig entfernte Graffiti. Es sind ausschließlich die Wände in Augenschein zu nehmen, nicht die Decken oder Fußböden.

Das „A“ klicken Sie an, wenn die Wände der ausgewählten Unter- bzw. Überführung frei von Graffiti, Graffitiresten oder anderen Farbschmierereien sind.

Das „B“ klicken Sie an, wenn die Wände lediglich Beeinträchtigungen aufweisen, die einzeln nicht größer als ein DIN A4-Blatt sind.

Das „C“ klicken Sie an, wenn die Wände größere Beeinträchtigungen aufweisen, als ein DIN A 4-Blatt.

Das „K“ klicken Sie an, wenn es an der von Ihnen geprüften Station keine Unter- bzw. Überführung gibt oder laut Einsatzplan keine Prüfung erfolgen soll.

### **Schmutzfreiheit Fußboden**

Sie testen den gesamten Fußboden im Bereich des vorgegebenen Zugangs der Unter- oder Überführung, welcher am Treppenauf- oder Abgang liegt. Dazu zählt der gesamte Fußbodenbereich, welcher sich im Abstand bis drei Metern (fünf Schritten) auf der gesamten Breite des Zugangs/ der Treppe befindet. Der Zugang selber (Treppe o.ä.) bleibt von der Prüfung ausgespart. Bei der Prüfung gehen Sie nach dem bekannten Schema für den Fußboden vor.

Bei der Einteilung der Schmutzart unterscheiden Sie wieder nach

- Fester Schmutz
- Loser Schmutz
- Klebriger Schmutz

Für losen, klebrigen und festen Schmutz gilt gleichermaßen jeweils die Bezugsgröße der halben EC-Karte.

Wenn keinerlei der genannten Verunreinigungen vorhanden sind, klicken Sie an der betreffenden Stelle ein „A“ an. Wenn Schmutz in der beschriebenen Weise vorliegt, dieser jedoch einzeln weniger als eine halbe EC-Karte darstellt, ist ein „B“ zu vergeben.

Übersteigt die einzelne Fläche der Verschmutzung dieses Maß, wählen Sie das „C“.

Daneben werden wieder separat evtl. anfallende Zigarettenkippen im Zugang der Unter- oder Überführung erfasst. Bei der Bearbeitung dieses Prüfpunktes gehen Sie folgendermaßen vor:

„A“ klicken Sie an, wenn keinerlei Zigarettenkippen vorhanden sind.

„B“ klicken Sie an, wenn 1-5 Zigarettenkippen vorhanden sind

„C“ klicken Sie an, wenn mehr als 5 Zigarettenkippen vorhanden sind.

Ebenso wird wieder mit evtl. anfallenden festgetretenen Kaugummis in diesem Bereich verfahren. Bei der Bearbeitung dieses Prüfpunktes gehen Sie folgendermaßen vor:

„A“ klicken Sie an, wenn keinerlei Kaugummis vorhanden sind.

„B“ klicken Sie an, wenn 1-10 Kaugummis vorhanden sind

„C“ klicken Sie an, wenn mehr als 10 Kaugummis vorhanden sind.

## **Bahnhofsgebäude innen (Übergang Gebäude / zu den Gleisen)**

Prüfungen der Bahnhofsgebäude finden nur an solchen Stationen statt, wo sich diese im Bestand der Deutschen Bahn bzw. eines anderen EVU befinden

Wenn ein Bahnhofsgebäude zu prüfen ist finden Sie dieses als Vorgabe auf Ihrem Einsatzplan.

Sie prüfen nun im Inneren des Bahnhofsgebäudes am Zugangsbereich zu den Gleisen.

Der Fall, dass die Station mehrere Gebäude bzw. Gebäudeteile aufweist, wird im Weiteren erläutert. Es soll nicht die komplette innere Fläche des Bahnhofsgebäudes in die Prüfung mit einbezogen werden, sondern nur ein ausgewählter Bereich. Daher finden alle relevanten Erhebungen am Übergang bzw. in unmittelbarer Nähe des Übergangs vom Bahnhofsgebäude zu den Gleisen statt. Der Übergang zwischen Bahnhofsgebäude und dem Bereich, der zu den Gleisen führt, ist folgendermaßen definiert: Immer dann, wenn Sie das eigentliche Bahnhofsgebäude verlassen, um zu den Bahnsteigen bzw. Gleisen zu gelangen, gibt es einen Übergangsbereich. Dieser kann sowohl ins Freie (nicht der Ein-/Ausgang des Bahnhofsgebäudes zur Straße bzw. zum Bahnhofsvorplatz), zu einer Unter- bzw. Überführung oder direkt zum Bahnsteig führen. In aller Regel werden Sie den Bereich daran erkennen, dass der Weg zu den Gleisen im Bahnhofsgebäude (Bahnhofshalle) genau an dieser Stelle ausgedeutet ist (Bsp.: „Zu den Gleisen“; „Gleis 1-5“), an der Sie die Prüfungen durchführen sollen.

Bei größeren Bahnhöfen oder Kopfbahnhöfen gibt es allerdings oftmals mehrere Möglichkeiten oder mehrere Gebäude bzw. Gebäudeteile, von denen man zu den Gleisen gelangen kann. In diesen Fällen müssen Sie den Bereich überprüfen, der zu dem Bahnsteig führt, an dem Sie die Prüfung durchgeführt haben. Falls es mehrere Übergänge aus dem Bahnhofsgebäude gibt, die zu diesem Gleis führen, so wählen Sie den Übergang aus, vom dem das zu prüfende Gleis auf dem kürzesten Weg zu erreichen ist.

Die Größe des zu prüfenden Bereiches wird innerhalb der einzelnen Prüfmerkmale im Folgenden erläutert.

### **Bahnhofsgebäude (innen) ohne Graffiti**

Bei diesem Merkmal müssen Sie überprüfen, ob das Bahnhofsgebäude am Ausgang zu den Gleisen frei von Graffiti ist. Dabei müssen Sie den gesamten Wandbereich rechts und links des gewählten Zugangs (soweit er nicht den Zugang selbst begrenzt) auf einer Länge von jeweils drei Metern (ca. fünf Schritte) in seiner gesamten Höhe im Bahnhofsgebäude betrachten. Es sind ausschließlich die Wände in Augenschein zu nehmen.

Das „A“ klicken Sie an, wenn die ausgewählten Wände frei von Graffiti, Graffitiresten oder anderen Farbschmierereien sind.

Das „B“ klicken Sie an, wenn die Wände lediglich Beeinträchtigungen aufweisen, die einzeln nicht größer als ein DIN A4-Blatt sind.

Das „C“ klicken Sie an, wenn die Wände augenscheinlich größere Beeinträchtigungen aufweisen, als ein DIN A 4-Blatt.

Das „K“ klicken Sie an, wenn es an der von Ihnen geprüften Station keine Bahnhofsgebäude gibt oder keine Prüfung erfolgen kann (z.B. verschlossen, private Nutzung).

### **Schmutzfreiheit Fußboden Bahnhofsgebäude innen**

Sie testen den gesamten Fußboden im Bahnhofsgebäude auf der Breite des ausgewählten Ausgangs. Dazu zählt der gesamte Fußbodenbereich, welcher sich im Abstand bis drei Metern (ca. fünf Schritte) im Bahnhofsgebäude befindet. Die Größe des Bereiches kann dabei in Anbetracht der unterschiedlichen Ausgangsbreiten erheblich variieren. Bei der Prüfung gehen Sie nach dem bekannten Schema für den Fußboden vor.

Bei der Einteilung der Schmutzart unterscheiden Sie wieder nach

- Fester Schmutz
- Loser Schmutz
- Klebriger Schmutz

Für losen, klebrigen und festen Schmutz gilt gleichermaßen jeweils die Bezugsgröße der halben EC-Karte.

Wenn keinerlei der genannten Verunreinigungen vorhanden sind, klicken Sie an der betreffenden Stelle ein „A“ an.

Wenn Schmutz in der beschriebenen Weise vorliegt, dieser jedoch einzeln weniger als eine halbe EC-Karte darstellt, ist ein „B“ zu vergeben.

Übersteigt die einzelne Fläche der Verschmutzung dieses Maß, wählen Sie das „C“.

Das „K“ klicken Sie an, wenn es an der von Ihnen geprüften Station keine Bahnhofsgebäude gibt oder keine Prüfung erfolgen soll.

Ebenso wird wieder mit evtl. anfallenden festgetretenen Kaugummis im Bahnhofsgelände verfahren. Bei der Bearbeitung dieses Prüfpunktes gehen Sie folgendermaßen vor:

„A“ klicken Sie an, wenn keinerlei Kaugummis vorhanden sind.

„B“ klicken Sie an, wenn 1-10 Kaugummis vorhanden sind

„C“ klicken Sie an, wenn mehr als 10 Kaugummis vorhanden sind.

### **Müllentsorgung Bahnhofsgelände (innen) möglich**

Sie prüfen den Müllbehälter, welcher im Bahnhofsgelände dem ausgewählten Ausgang zu den Gleisen am nächsten liegt

Sie prüfen, ob Sie einen Gegenstand von der Größe Ihres Thermometers entsorgen könnten, die Müllentsorgung also möglich ist. Entsorgen können meint, dass der Gegenstand ohne zusammengedrückt werden zu müssen in den Mülleimer passt und der Mülleimer danach nicht überfüllt ist.

Bei vielen Stationen kann es vorkommen, dass Sie auf einen Müllbehälter treffen, in dem der Müll getrennt in zwei, drei oder vier Teilbehältern nach Glas, Plastik, Papier und Restmüll zu entsorgen ist. Ein „J“ ist dann zu geben, wenn im Restmüll-Behälter die Entsorgung möglich ist.

„J“ klicken Sie an, wenn der Müll (Größe: Erhebungsgerät) einwandfrei zu entsorgen ist.

„N“ klicken Sie an, wenn keine Entsorgung im Sinne der Anforderung (Größe: Erhebungsgerät) möglich ist, da der Müllbehälter überfüllt ist.

„K“ klicken Sie an, wenn im gesamten Bahnhofsgelände keine Müllentsorgung möglich ist, weil kein Müllbehälter vorhanden ist.

### **Sitzplatz Bahnhofsgelände (innen) sauber, schadensfrei?**

Als nächstes müssen Sie die Sitzmöglichkeiten, welche dem von Ihnen ausgewählten Ausgang zu den Gleisen am nächsten liegt, überprüfen. Im Sinne der Prüfung gelten jene Objekte als Sitze, welche zum Zweck des Sitzens im Bahnhofsgelände aufgestellt sind (z.B. Bänke, Drahtgeflechtsitze). Nicht dazu zählen beispielsweise Sitzmöglichkeiten von gastronomischen Einrichtungen, Zäune, Mauern oder Sitze im evtl. vorhandenen Reisezentrum oder speziellen Warteraum. Da die Sitzmöglichkeit, auf die Sie treffen können, sowohl einen als auch mehrere Sitzplätze umfassen kann, bezieht Sie Ihre Prüfung immer auf alle baulich zusammenhängenden Sitzmöglichkeiten.

„A“ klicken Sie an, wenn Sie den Sitz als sauber und ohne Beschädigung einordnen können. Der Sitz ist ohne Einschränkung nutzbar (so sind z.B. geringfügige Kratzspuren, die aber nicht die Kleidung beschädigen würden, nicht zu beanstanden).

„B“ klicken Sie an, wenn Sie den Sitz als nur leicht verschmutzt/beschädigt einordnen. Dabei sind Spuren der Benutzung oder Abnutzungen als hinnehmbar einzuordnen. Zu diesen hinnehmbaren Spuren zählen z.B. wenige Brotkrümel oder Papierschnipsel, die zusammen genommen nicht größer als eine 10-Cent-Münze sind. Der Sitz muss nicht „fabrikneu“ aussehen, Beschädigungen dürfen einzeln nicht größer als eine halbe EC-Karte sein. Sie nehmen als Fahrgast Platz, ohne Bedenken zu haben, Ihre Kleidung durch den Schmutz zu verunreinigen.

„C“ klicken Sie dann an, wenn der Sitz entweder mit großflächigem Graffiti oder mit Schmutz (hierzu zählen auch lose Gegenstände wie z.B. Dosen/ Flaschen, welche auf dem Sitz liegen) verunreinigt ist (zusammen genommen größer als eine 10-Cent-Münze) oder Schäden einzeln größer als eine halbe EC-Karte aufweist (z.B. Schnitzereien, abgebrochene Holzlatte, verbogener Drahtgeflechtsitz, nicht befestigte Sitzfläche). Der Schaden schränkt die Nutzbarkeit der Sitzgelegenheit ein.

„K“ klicken Sie nur dann an, wenn im zu prüfenden Bereich im Bahnhofsgelände keine Sitzgelegenheit vorhanden ist.

### **Gültiger Aushangfahrplan Bahnhofsgelände (innen)**

Sie überprüfen, ob in dem Schaukasten im Bahnhofsgelände, welcher dem Ausgang zu den Gleisen am nächsten liegt, ein gültiger Aushangfahrplan (mindestens Abfahrtsfahrplan) für die zu prüfende Station aushängt. Für die Prüfungen sind unter Schaukästen alle Möglichkeiten von Aushängen wie z.B. auch unverglaste Bretter/Tafeln mit Aushängen zu verstehen. Zur Abgrenzung der Größe ist ein Schaukasten als separater (u. U. verglast) Kasten oder bei einem Aushang auf Brettern als das gesamte, zusammenhängende Brett definiert.

Gültig und korrekt im Sinne der Prüfung bedeutet, dass sowohl die Fahrplanperiode als auch der Name der Station gültig bzw. korrekt sein müssen. Wenn beides der Fall ist, so klicken Sie „J“ an.

Wenn Sie einen ungültigen Aushangfahrplan sehen, klicken Sie „N“ an.

Falls der dem Ausgang am nächsten liegende Schaukasten leer sein sollte bzw. dort andere Informationen aushängen, so suchen Sie, wenn vorhanden, den von dort nächstgelegenen Schaukasten auf und wiederholen die Prüfung. Ebenso verfahren Sie an den Stationen (vornehmlich kleineren Stationen), bei denen in dem von Ihnen als erstes erfassten Schaukasten ausschließlich ein Aushangfahrplan der nächst größeren Stadt hängt. Diesen Vorgang wiederholen Sie bei Bedarf so oft, bis Sie entweder einen gültigen Aushangfahrplan vorfinden oder im Bereich von 20 Metern Entfernung vom ausgewählten Ausgang keinen Schaukasten bzw. nur leere Schaukästen entdecken. Wenn im gesamten Bereich kein gültiger

Aushangfahrplan im Bahnhofsgebäude zu finden ist oder dieser Aushangfahrplan ungültig ist, so kreuzen Sie endgültig „N“ an.

Keinesfalls dürfen Sie eventuell vorhandene Unter- bzw. Überführungen, die Bahnsteige oder den Platz vor dem Bahnhof mit in die Überprüfung einbeziehen.

### **Prüfung Bahnhofsgebäude außen (Eingangsbereich)**

Prüfungen der Bahnhofsgebäude finden nur an solchen Stationen statt, wo sich diese im Bestand der Deutschen Bahn bzw. eines anderen EVU befinden.

Wenn ein Bahnhofsgebäude zu prüfen ist finden Sie dieses als Vorgabe auf Ihrem Einsatzplan. Hier müssen Sie eine Prüfung außerhalb des Bahnhofsgebäudes vornehmen.

#### **Bahnhofsgebäude außen frei von Graffiti (Eingangsbereich)**

Der letzte Test sieht vor, dass Sie das Bahnhofsgebäude von außen auf Graffiti hin kontrollieren. Sie wählen nun den Ausgang zur Straße bzw. zum Bahnhofsvorplatz, welcher dem vorher gewählten Ausgang zu den Gleisen am nächsten liegt und verlassen durch den Straßenausgang das Bahnhofsgebäude. Oftmals wird es nur einen offiziellen Aus- und Eingangsbereich geben, welcher den Fahrgästen zur Verfügung steht. Dienstliche Aus- und Eingänge sowie Zugangsmöglichkeiten durch Ladengeschäfte und gastronomische Einrichtungen werden von Ihnen nicht berücksichtigt.

Wenn Sie nun das Bahnhofsgebäude verlassen haben, müssen Sie überprüfen, ob die Außenwand des Bahnhofsgebäudes rund um den von Ihnen benutzten Ausgang frei von Graffiti ist. Dabei müssen Sie den gesamten Außenwandbereich rechts und links des Ausgangs auf einer Länge von jeweils drei Metern (ca. fünf Schritte) in voller Höhe prüfen, sofern dieser für Sie einsehbar ist. Sollte das Bahnhofsgebäude keinen offiziellen Aus- und Eingangsbereich für Fahrgäste haben (weil Nutzung lediglich durch Fremdeinrichtungen oder vollständig geschlossen), so wählen Sie als Prüfbereich die der Straßenseite zugewandte Wand, welche dem Weg vom Hauptzugangsbereich von der Straße zu den Gleisen am nächsten liegt. Auch hier ist ein Bereich von drei Meter (in voller Höhe) anzusetzen.

Das „A“ klicken Sie an, wenn die ausgewählten Wände frei von Graffiti, Graffitiresten oder anderen Farbschmierereien sind.

Das „B“ klicken Sie an, wenn die Wände lediglich Beeinträchtigungen aufweisen, die einzeln nicht größer als ein DIN A4-Blatt sind.

Das „C“ klicken Sie an, wenn die Wände augenscheinlich größere Beeinträchtigungen aufweisen, als ein DIN A 4-Blatt.

Das „K“ klicken Sie an, wenn es an der von Ihnen geprüften Station keine Bahnhofsgebäude gibt oder keine Prüfung erfolgen soll.

### **Bemerkungen**

Hier können Sie zusätzliche Eintragungen zum entsprechenden Einsatz machen.

Des Weiteren ist unter Bemerkungen zu erfassen, ob auf dem Bahnsteig, an dem Sie angekommen sind bei Schneefall im Winter eine Schneeräumung durchgeführt wurde. Von einer ausreichenden Schneeräumung im Sinne der Überprüfung kann gesprochen werden, wenn der Bahnsteig zumindest auf einer Länge, welche dem Zug entspricht, mit dem Sie angekommen sind, von Schnee geräumt wurde und problemlos begehbar ist. Dabei reicht es aus, wenn ein Teil des Bahnsteigs (möglichst an der Bahnsteigkante) geräumt ist, so dass die Fahrgäste gefahrlos den Zug erreichen oder verlassen können. Bei Schnee müssen Sie sowohl den positiven Fall der Schneeräumung als auch den negativen Fall der unterbliebenen Räumung, dokumentieren.

### **Wichtige Hinweise zur Stationsprüfung**

Bahnhofsprüfung München: Bitte beachten Sie, dass wir die Station in die Bereiche „München Hbf (ohne tief)“ und „München Hbf (tief)“ unterscheiden, die getrennt voneinander geprüft werden. Der von Ihnen zu prüfende Bereich ist für den jeweiligen Einsatz vorgegeben.

Teilweise offene Wartebereiche: Manche Stationen weisen Bahnhofsgebäude mit integriertem Wartebereichen auf, die zum Gleis hin offen sind. Sie erfassen nur Wartebereiche als Warteraum, die komplett geschlossen sind. Offene Wartebereiche werden als Wetterschutz erfasst.

Bahnhofsgebäude, die nur aus einem Warteraum bestehen: Sie erheben den Warteraum, als wäre dies das Bahnhofsgebäude und machen eine entsprechende Notiz unter Bemerkungen.

Aushangfahrpläne am Hausbahnsteig: Befinden sich Aushangfahrpläne des Hausbahnsteigs an einem Bahnhofsgebäude, so werden diese ebenfalls erfasst. Dies gilt auch, wenn sich das Bahnhofsgebäude abseits vom Hausbahnsteig befindet.

Richtungsbahnsteige an eingleisigen Strecken: An einigen Haltepunkten an eingleisigen Strecken existieren so genannte Richtungsbahnsteige. Diese werden jeweils nur von Zügen einer Richtung angefahren. Befindet sich zwischen diesen beiden Bahnsteigen eine eindeutige räumliche Trennung (z.B. ein Bahnübergang), so prüfen Sie diese Bahnsteige als zwei separate Bahnsteige, auch wenn sich diese auf einer Seite des Gleises befinden.

## Gesamteindruck (Teil D)

### Bewertung Gesamteindruck

Bei diesem Punkt der Erhebung sollen Sie, nach sorgfältiger Betrachtung der gesamten Station, bewerten, welchen Eindruck die Station in Hinblick auf Sauberkeit und Zustand auf Sie macht. Dazu kreuzen Sie auf der vorgegebenen Skala von „1“ bis „4“ an, welcher Wert Ihrer Meinung nach zutrifft. Dabei steht die „1“ für einen sehr guten und die „4“ für einen sehr schlechten Gesamteindruck. Bedenken Sie dabei, dass es sich bei einem Bahnhof um einen öffentlichen Ort handelt, Nutzungs- und Gebrauchsspuren sind dabei unvermeidlich. Lediglich stärkere Beeinträchtigungen sollten eine negative Einschätzung nach sich ziehen.

Die Bewertung des Gesamteindrucks ist nicht allein auf die Merkmale aus dem Bereich „Zustand / Funktionsfähigkeit“ beschränkt. Achten Sie bei Ihrer Bewertung insbesondere auf folgende Punkte:

- Zustand des Pflasters: Hierunter fallen bspw. fehlende, lockere oder hochstehende Pflastersteine, an denen man leicht stolpern kann. Sollte eine Teerdecke mehrfach geflickt worden sein, so ist dies nicht in Ihre Bewertung einzubeziehen.
- Zustand der taktilen Leitlinie für Blinde: Negativ zu bewerten wäre dies etwa, wenn die Leitlinie über ein größeres Stück zerstört oder „abgenutzt“ ist, so dass sich Blinde an ihr nicht mehr orientieren können.
- Markierung des Bahnsteigs (Warnstreifen): Ein Fehlen oder deutliches Verblässen der Linie zur Markierung des vom Bahnsteigrand zu haltenden Abstands wäre ein Grund für eine negative Bewertung dieses Punktes.
- Beleuchtung: Wenn Sie an einem Bahnhof nicht funktionierende oder zerstörte Lampen vorfinden, wodurch etwa ein Bahnsteig oder eine Unterführung nicht ausreichend beleuchtet wird, geht dieser Punkt negativ in die Bewertung des Gesamteindrucks ein. Bitte achten Sie auch bei Tageslicht auf offensichtliche Zerstörungen.
- Aufzug: Achten Sie bei diesem Punkt u.a. darauf, ob ein Aufzug defekt oder stark verschmutzt ist.
- Zustand Scheiben an Unterführungen, Überführungen, Wind- und Wetterschutz, Empfangsgebäude: Grund für eine negative Bewertung wären zerstörte und gesprungene Scheiben oder zerstörte/fehlende Seitenwände.
- Fahrgastinformation: Grund für eine negative Bewertung hätten Sie etwa bei nicht funktionierenden oder beschmierten Anzeigen, die somit nicht oder nur schwer lesbar sind.
- Aktualität der Fahrplanaushänge: Veraltete oder unvollständige Fahrplanaushänge beeinflussen die Bewertung des Gesamteindrucks negativ.
- defekte Uhren: Stehende oder falsch gehende Uhren sind ebenfalls negativ zu werten.
- starke „Vermüllung“: Ein voller Mülleimer, herumliegende Zigarettenkippen, ein paar Blätter loses Papier oder eine leere Flasche sollen hier nicht zu einer negativen Bewertung führen. Hingegen ist ein starkes Überquellen von Mülleimern und das Herumliegen von großen Mengen Abfall auf dem Bahnsteig und/oder in anderen Bereichen der Station (auch unter den Sitzgelegenheiten) als negativ zu werten.
- Große Müllmengen im Gleisbett ziehen Sie bitte nicht in die Bewertung mit ein, melden sie aber bitte der DB.
- beschädigte Sitzgelegenheiten: Sind Sitzgelegenheiten so beschädigt, dass sie nicht mehr nutzbar sind, so hat dies negative Auswirkungen auf die Bewertung des Gesamteindrucks.
- Graffiti: Je nach Größe von Graffiti auf Wänden, Schaukästen, Sitzgelegenheiten etc. können diese zu einem schlechteren Gesamteindruck führen.

Nicht zum Gesamteindruck hinzuzuziehen sind die Bestandteile des Bereichs „Vertriebstest“ (personenbediente Vertriebsstellen, Automaten, Infoaushänge), wenn es um ihre sachliche Richtigkeit oder Funktionsfähigkeit geht. Sollten allerdings größere Verschmutzungen oder Graffitiverunreinigungen vorhanden sein, sind diese in Ihre Bewertung mit einzubeziehen.

Weiterhin sind nicht nur bestimmte Prüfbereiche, sondern die gesamte Station in die Einschätzung einzubeziehen. Achten Sie also bei der Betrachtung der Station zur Gewinnung des Gesamteindrucks darauf, dass Sie Ihr Augenmerk auch auf Bereiche außerhalb der ausgewählten Prüfbereiche des Stationstests richten. Im Gegensatz zum Bereich Stationstest spielt bei der Bewertung des Gesamteindrucks die Positivliste keine Rolle. Es ist demnach jedes Bahnhofsgebäude, jeder Bahnsteig, alle Bahnsteigzugänge sowie jede Unter-/Überführung und auch der Bahnhofsvorplatz in die Bewertung des Gesamteindrucks einzubeziehen.

Die Werte „1“ bis „4“ auf der Skala spiegeln dabei in etwa folgende Zustände wider:

- 1  
Kleine Mängel – nur bei genauem Hinsehen erkennbar – in stärker frequentierten Bereichen bzw. geringe bis mittlere Mängel in schwach frequentierten Bereichen. Mängel sind fallweise fotografisch zu dokumentieren.
- 2  
Leicht sichtbare Mängel in stark frequentierten Bereichen bzw. größere Mängel in schwächer frequentierten Bereichen, allerdings nur vereinzelt und ohne nennenswerte Beeinträchtigung des Aufenthaltsgefühls. Mängel sind in jedem Fall fotografisch zu dokumentieren.
- 3  
Deutlich sichtbare Mängel in stark frequentierten Bereichen bzw. große Mängel in schwächer frequentierten Bereichen, die ein negatives Aufenthaltsgefühl hervorrufen. Mängel sind in jedem Fall fotografisch zu dokumentieren.
- 4  
Auffällige, großflächige Mängel in stark frequentierten Bereichen, welche ein negatives Aufenthaltsgefühl hervorrufen und/oder die Nutzungsmöglichkeiten zum Teil einschränken (bspw. grobe Zerstörung der Sitzgelegenheiten, ekelerregende Verschmutzung des Zugangs zum Bahnsteig etc.). Mängel sind in jedem Fall fotografisch zu dokumentieren.

Grundsätzlich gilt:

Je niedriger der Grad der Beanstandung, desto niedriger ist der Wert auf der Skala.

Je geringer der Ort der Beanstandung frequentiert wird, desto niedriger ist der Wert auf der Skala.

Es ist also zwischen stark und schwach frequentierten Bereichen zu unterscheiden. Bei stark frequentierten Bereichen (bspw. Zugänge zum Bahnsteig, zentraler Bereich eines Bahnsteigs) ist für eine schlechtere Bewertung auf der Skala ein niedrigerer Grad der Beanstandung nötig (da diese Bereiche wichtiger sind) als bei schwach frequentierten Bereichen (z.B. Bahnsteigende ohne Zugang).

## **Begründung Gesamteindruck**

Wenn Sie zu dem Ergebnis kommen, dass Sauberkeit und/oder Zustand der Station zu bemängeln sind, müssen Sie diese Verschmutzungen bzw. Beschädigungen mit der Kamera Ihres Erhebungsgerätes dokumentieren. Zusätzlich geben Sie bitte Ihre Anmerkungen zu den festgestellten Mängeln ein. Handelt es sich bei den zu bemängelnden Merkmalen um die oben genannten, so verwenden Sie bitte den gleichen Terminus. Zum Beispiel: „Warnstreifen an Gleis 1 verblasst“.

Dabei ordnen Sie jeden Mangel dem Bereich zu, in dem Sie ihn vorgefunden haben; bspw. könnten Sie Verschmutzungen durch Graffiti sowohl am Bahnsteig, in einer Unterführung oder auch im/am Empfangsgebäude feststellen. Wenn der zu testende Bahnhof über mehrere Bahnsteige, Wetterschutzhäuschen oder Unter- bzw. Überführungen verfügt, geben Sie bitte an, an welchem/welcher Sie den Mangel festgestellt haben. Bei Eintragungen unter „Sonstiger Bereich“ definieren Sie bitte diesen Bereich auf jeden Fall genauer (z.B. Gleis 1, Bahnhofsvorplatz etc.).

## **Bemerkungen**

Wenn Sie an einer Station Mängel feststellen, die umgehend beseitigt werden sollten, melden Sie dies bitte schnellst möglich telefonisch an die 3-S-Zentrale.

Zu meldende Mängel sind zum Beispiel: defekter Aufzug, eingeschlagene/fehlende Scheiben, defekte Lampen/Uhren, Verletzungsgefahr an der Ausstattung, Stolperfallen, extreme Verunreinigung, Graffiti mit extremistischen Inhalten.

Die Information an die 3-S-Zentrale über die festgestellten Mängel ist noch Teil der Erhebung, muss also zwingend von Ihnen vorgenommen werden:

3-S-Zentrale München (für die Bahnstationsmanagements München, Rosenheim und Augsburg) unter 0 89-13 08-10 55

3-S-Zentrale Nürnberg (für die Bahnstationsmanagements Nürnberg, Regensburg und Bamberg) unter 09 11-219-1055

3-S-Zentrale Würzburg (für das Bahnstationsmanagement Würzburg) unter 09 31-34-1055

im Bereich der Südostbayernbahn unter 08631-609401 (Meldezentrale SOB)

im Bereich der Westfrankenbahn unter 09343-643-139 (Meldezentrale WFB)

an Stationen der Kahlgrundbahn (Strecke Kahl-Schöllkrippen) unter 06024-655-215 (Zugleitung Schöllkrippen)

an Stationen der Strecke Bayreuth-Weidenberg unter 030-63497076 (DRE-Zentrale)  
an Stationen der Strecke Bad Kötzing-Lam unter 0180 123-123-2 (Kundencenter Länderbahn)  
an Stationen der Strecke Schäftlach-Tegernsee unter 08022-9166-0 (Tegernseebahn)  
an Stationen der Strecke Senden-Weißenhorn unter 0731-166-2101 (Stadtwerke Ulm Beschwerdestelle)  
an Stationen der Zugspitzbahn (Strecke Garmisch-Grainau) unter 08821-797-0 (BZB)

Ihre Information muss enthalten:

- den genauen Bahnhofsnamen,
- das Erhebungsdatum,
- die Art der Beanstandung,
- den Ort der Beanstandung (bspw. „Aufgang von der Unterführung zum Bahnsteig an Gleis 1“),

Bitte seien Sie in Ihren Angaben präzise, fassen sich aber möglichst kurz. Die Bewertung des Gesamteindrucks laut Skala gehört nicht in diese Nachricht. Die Meldung der Mängel erfolgt in Ihrer Funktion als Qualitätstester. Bitte senden Sie keine Email oder SMS und auch nicht die Fotos an die DB. Die Meldung hat immer telefonisch zu erfolgen.

Sollten Sie an einer Station nichts Gravierendes zu beanstanden haben, tätigen Sie keinen Anruf.

#### **Information an DB erfolgt**

In die Erhebungsmaske tragen Sie bitte ein, an welchem Datum und zu welcher Uhrzeit Sie die Mängelmeldung vorgenommen haben. Das sollte nach Möglichkeit am Tag Ihrer Erhebung, spätestens am nächsten Werktag erfolgen.

#### **Abschluss der Prüfung**

Prüfen Sie bitte, ob Sie jeden abgefragten Mangel fotografiert haben und die Aufnahmen verwendbar sind.

Zum Abschluss haben Sie die Möglichkeit Gravierendes, was Sie noch nicht fotografiert haben, zu fotografieren.

## Stationstest\_Messgrößen\_2021

Ersteller:	<b>FF</b>	<i>Status:</i>
Erstellt am:	<b>14.02.17</b>	<b>12.03.21</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>	<i>Version:</i>
		<b>10</b>

Bahnsteigprüfung	Kategorie	Messgröße	Verteilung
17. Gleis(e)	Gleisnummer(n)		
18. Schmutzfreiheit Fußboden im Hauptaufenthaltsbereich			
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummi)	Vollkommen sauber	Halbe EC-Karte	Einzel
..... ohne losen Schmutz (ohne Zigarettenkippen)	Verschmutzung bis Messgröße		
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummi)	Verschmutzung größer Messgröße		
..... Zigarettenkippen vorhanden (> 5 Stück)	Nein / 1-5 Stück/ 6 und mehr Stück		
..... Kaugummi vorhanden (> 10 Stück)	Nein/ 1-10 Stück/ 11 und mehr Stück		
19. Müllentsorgung möglich	Möglich / Nicht möglich		
20. Schaukasten ohne Sichtbeeinträchtigung	Keine Beeinträchtigung Beeinträchtigung bis Messgröße Beeinträchtigung größer Messgröße	ganze EC-Karte	Einzel
21. Sitzplatz/ Sitzplätze sauber	Vollkommen sauber Verschmutzung bis Messgröße Verschmutzung größer Messgröße	10-Cent-Münze	Zusammen
21. Sitzplatz/ Sitzplätze schadensfrei	Keine Beeinträchtigung Beeinträchtigung bis Messgröße Beeinträchtigung größer Messgröße	Halbe EC-Karte	Einzel
22. Gültiger Aushangfahrplan	Vorhanden / Nicht vorhanden		
23. Aufzug ok	Funktionsfähig Nicht funktionsfähig		
24. Dynamische Fahrgastinfo ok	Funktionsfähig (und korrekt) Nicht funktionsfähig (nicht korrekt)		
25. alle (vom Hauptaufenthaltsbereich sichtbaren) Uhren funktionsfähig und korrekt	Alle funktionsfähig und korrekte Uhrzeit Eine oder mehrere nicht funktions-fähig bzw. nicht korrekte Uhrzeit		
26. Wetterschutz ok (Wände frei von Graffiti/ Scratching, Scheiben intakt)	Keine Beeinträchtigung Beeinträchtigung bis Messgröße Beeinträchtigung größer Messgröße	Din A4	Einzel
<b>Unter- oder Überführungen (Zugang zum Bahnsteig)</b>			
27. Prüfung am Aufgang von Bahnsteig Nr ...	Bahnsteignummer		
28. Unter- oder Überführung ohne Graffiti	Keine Beeinträchtigung Beeinträchtigung bis Messgröße Beeinträchtigung größer Messgröße	Din A4	Einzel
29. Schmutzfreiheit Fußboden Unter- oder Überführung			
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummi)	Vollkommen sauber	Halbe EC-Karte	Einzel
..... ohne losen Schmutz (ohne Zigarettenkippen)	Verschmutzung bis Messgröße		
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummi)	Verschmutzung größer Messgröße		
..... Zigarettenkippen vorhanden (> 5 Stück)	Nein / 1-5 Stück/ 6 und mehr Stück		
..... Kaugummi vorhanden (> 10 Stück)	Nein/ 1-10 Stück/ 11 und mehr Stück		
<b>Bahnhofsgebäude innen (Übergang Gebäude/zu den Gleisen)</b>			
31. Bahnhofsgebäude innen ohne Graffiti	Keine Beeinträchtigung Beeinträchtigung bis Messgröße Beeinträchtigung größer Messgröße	Din A4	Einzel
32. Schmutzfreiheit Fußboden Bahnhofsgebäude innen			
..... ohne festen Schmutz (ohne Kaugummi)	Vollkommen sauber	Halbe EC-Karte	Einzel
..... ohne losen Schmutz	Verschmutzung bis Messgröße		
..... ohne klebrigen Schmutz (ohne Kaugummi)	Verschmutzung größer Messgröße		
..... Kaugummi vorhanden (> 10 Stück)	Nein/ 1-10 Stück/ 11 und mehr Stück		
33. Müllentsorgung Bahnhofsgebäude innen möglich	Möglich / Nicht möglich		
34. Sitzplatz Bahnhofsgebäude innen sauber	Vollkommen sauber Verschmutzung bis Messgröße Verschmutzung größer Messgröße	10-Cent-Münze	Zusammen
34. Sitzplatz Bahnhofsgebäude innen schadensfrei	Keine Beeinträchtigung Beeinträchtigung bis Messgröße Beeinträchtigung größer Messgröße	Halbe EC-Karte	Einzel
35. Gültiger Aushangfahrplan Bahnhofsgebäude innen	Vorhanden/ nicht vorhanden/ungültig		
<b>Bahnhofsgebäude außen (Eingangsbereich)</b>			
36. Bahnhofsgebäude außen frei von Graffiti	Keine Beeinträchtigung Beeinträchtigung bis Messgröße Beeinträchtigung größer Messgröße	Din A4	Einzel

BEG_verdeckterTest_2022		
Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	Status: <b>08.02.22</b>
Erstellt am:	<b>17.02.16</b>	Version: <b>46</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>	

Nur S-Bahn München (Fahrgastinfo)

Nur S-Bahn (München, Nürnberg)

Neu 2022: --

## A. Testbogenkopf

Tester-Nr.:       Einstiegsbahnhof: \_\_\_\_\_  
 Welle:       Verkehrsunternehmen:       Netz:   
 KBS (laut Einsatzplan):       Linien-Nr.: \_\_\_\_\_      Zug-Nr.: \_\_\_\_\_      Soll-Abfahrtszeit:    
 Testdatum:   2021      Uhrzeit:        Ist-Abfahrtszeit:    
 Zugziel (Zugverbindung nach/ Richtung): \_\_\_\_\_  
 Aktuelles Wetter:      starker Niederschlag       (ab und zu) leichter Niederschlag/ feucht   
    trocken

Zugbegleiter anwesend (falls nein, weiter mit Teil F)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Ja	nein

Getestetes Personal war	<input type="checkbox"/> <b>Zugbegleiter</b>	<input type="checkbox"/> Lok-/ Triebfahrzeugführer (Ausnahme)	<input type="checkbox"/> Zivilkontrolleur (Ausnahme)	<input type="checkbox"/> Sicherheitspersonal eigenes (Mütze; „DB Sicherheit“ (S-Bahn))	<input type="checkbox"/> Sicherheitspersonal fremd (Barrett; „im Auftrag der DB“ (S-Bahn))	<input type="checkbox"/> Sicherheitspersonal keine Differenzierung
-------------------------	--	---	--	--	--	--

## B. Kundenszenario

(wenn kein Zugbegleiter anwesend, weiter mit Teil F)

<b>Aufgabe</b>	Szenario:			
<b>Lösung</b>		<b>erfüllt?</b>		Bemerkungen/ Ergänzungen
		ja	nein	
Muss-Kriterien	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
Kann-Kriterien	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
	Vorgabe ... Lösung Nr.:			
<b>Andere Reaktionen</b>				

### C. Zugbegleiter – Erscheinungsbild

1.	Geschlecht	<input type="checkbox"/> weiblich	<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> k. A.		
2.	Es war ein Unternehmens- bzw. Namensschild des Zugbegleiters vorhanden und lesbar	<input type="checkbox"/> Ja 1	<input type="checkbox"/> nein 3	<input type="checkbox"/> in zivil	<input type="checkbox"/> nicht vorgesehen	<input type="checkbox"/> k. A.
3.	Der Zugbegleiter trug offizielle Unternehmensbekleidung	<input type="checkbox"/> Ja 1	<input type="checkbox"/> nein 3	<input type="checkbox"/> in zivil	<input type="checkbox"/> k. A.	
4.	Die Kleidung des Zugbegleiters war in Ordnung <i>(saubere, gepflegte Kleidung, ordentlicher Sitz)</i>	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/>	
5.	Zugbegleiter selbst machte gepflegten Eindruck <i>(Frisur, Hände, Gesicht)</i>	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/>	

### D. Zugbegleiter – Kommunikationskompetenz während des Testszenarios

6.	Zugbegleiter nahm Blickkontakt auf	<input type="checkbox"/> Ja 1	<input type="checkbox"/> nein 3	<input type="checkbox"/> k. A.	
7.	Zugbegleiter war mir zugewandt/ auf mich konzentriert (ließ sich nicht dauerhaft durch Dinge/Personen ablenken)	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
8.	Zugbegleiter beherrschte die deutsche Sprache	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
9.	Zugbegleiter hatte eine verständliche Aussprache	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
10.	Zugbegleiter war freundlich und höflich (Tonfall, Gesichtsausdruck)	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
11.	Zugbegleiter war ruhig und sachlich, selbstsicher	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
12.	Zugbegleiter zeigte <b>insgesamt</b> ein kompetentes Kommunikationsverhalten	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.

### E. Zugbegleiter – Informations- und Handlungskompetenz während des Testszenarios

13.	Die erhaltenen Informationen waren für mich verständlich	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
14.	Die erhaltene Auskunft war präzise	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
15.	Zugbegleiter zeigte Initiative und Selbständigkeit bei der Beantwortung meiner Frage	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.

### G. Fahrgastinformationen am ersten Knotenbahnhof (kann auch Ausstiegsbahnhof sein)

16.	Anschlussinformationen wurden durchgesagt ... (auch Kombination aus Band/mündlich mögl.)	<input type="checkbox"/> ja (Band)	<input type="checkbox"/> ja (mündl.)	<input type="checkbox"/> Hinweis auf An- sage/Aushang Bhf	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht vorgesehen	<input type="checkbox"/> k. A.
		Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Teils/ teils	Trifft weniger zu	Trifft überhaupt nicht zu	k. A.
17.	Die Durchsage war vollständig (konkrete, nicht allg. Info; außer bei Verspätung)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
18.	Die Lautstärke der Durchsage war angemessen	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
19.	Die Durchsage war verständlich	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
20.	Der Tonfall war freundlich	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

### H. Fahrgastinformationen am Ausstiegsbahnhof

21.	Die Verabschiedung fand statt ...	<input type="checkbox"/> ja (Band)	<input type="checkbox"/> ja (mündlich)	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht erforderlich	<input type="checkbox"/> k. A.	
		Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Teils/ teils	Trifft weniger zu	Trifft überhaupt nicht zu	k. A.
22.	Die Durchsage war vollständig	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
23.	Die Lautstärke der Durchsage war angemessen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
24.	Die Durchsage war verständlich	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
25.	Der Tonfall war freundlich	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>

## I. Fahrgastinformationen bei Unregelmäßigkeit/ Störungsfall

26.	Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störungsfall ...	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> kein Störungsfall		<input type="checkbox"/> k. A.
		Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Teils/teils	Trifft weniger zu	Trifft überhaupt nicht zu
27.	Die Durchsage kam rechtzeitig	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
28.	Die Durchsage war vollständig (Grund, voraussichtl. Dauer, ggf. Anschlüsse)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
29.	Die Lautstärke der Durchsage war angemessen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
30.	Die Durchsage war verständlich	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
31.	Der Tonfall war freundlich	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
31a.	Durchsage im Abgleich mit App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	<input checked="" type="checkbox"/> 1	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input checked="" type="checkbox"/> 3	<input checked="" type="checkbox"/> 4	<input checked="" type="checkbox"/> 5

(falls Unregelmäßigkeit/ Störfall) **Bemerkungen hierzu (Art des Störfalls, Einzelheiten zu den gegebenen Informationen und wie lange dies gedauert hat, was funktionierte, was nicht, etc.):** \_\_\_\_\_

## J. Stationsansagen

32.	Die Stationsansagen erfolgten ... <input type="checkbox"/> (Band) <input type="checkbox"/> (mündlich)	<input type="checkbox"/> 1 ja, rechtzeitig, korrekt und verständlich	<input type="checkbox"/> 3 ja, aber nicht rechtzeitig/ korrekt/ verständlich	<input type="checkbox"/> 5 nein	<input type="checkbox"/> k. A.	
32a.	Falls nicht rechtzeitig, korrekt, verständlich Was war das Problem ...	<input type="checkbox"/> (teils) keine Ansa	<input type="checkbox"/> (teils) nicht rechtzeitig	<input type="checkbox"/> (teils) nicht korrekt	<input type="checkbox"/> (teils) nicht verständlich	<input type="checkbox"/> k. A.
33.	dabei wurde die Ausstiegsseite angesagt ... <input type="checkbox"/> (Band) <input type="checkbox"/> (mündlich)	<input type="checkbox"/> 1 ja (bei jedem vorgesehenen Halt)	<input type="checkbox"/> 5 nein (bzw. nicht bei jedem vorgesehenen Halt)	<input type="checkbox"/> nicht vorgesehen	<input type="checkbox"/> k. A.	

## K. Allgemeine Fahrkartenkontrolle, Kundenorientierung

(wenn kein Zugbegleiter anwesend, weiter mit Teil M)

		(fast) Immer	Oft	Manchmal	Selten	(fast) Nie	k. A.
34.	Zugbegleiter war im Zug präsent (beim Fahrgast, ging durch den Zug)	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
35.	Zugbegleiter an den Stationen präsent (außerhalb des Zuges/ im Einstiegsbereich mit Blick nach draußen) immer mit Sicherheitsblick	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
36.	Zugbegleiter führt Fahrscheinkontrolle durch	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>
37.	Zugbegleiter bei Fahrscheinkontrolle freundlich (freundliche Aufforderung, Bedanken etc.)	<input type="checkbox"/> 1 (fast) immer	<input type="checkbox"/> 2 oft	<input type="checkbox"/> 3 manchmal - nie			<input type="checkbox"/>
38.	Zugbegleiter zeigt sich allgemein freundlich im Umgang mit Fahrgästen	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3			<input type="checkbox"/>

		(fast) immer	oft	manchmal - nie	
--	--	--------------	-----	----------------	--

Zusätzlicher Hinweis zu Präsenz und Fahrscheinkontrollen:

Sind mehrere Zugbegleiter im Zug, kann es sein, dass die vorgegebenen Aufgaben aufgeteilt sind, z.B. ein Zugbegleiter ist im Zug präsent (und führt Kontrollen durch), der andere erledigt die Präsenz an den Stationen. Oder ein Zugbegleiter bedient das Bistro (Alex), der andere ist für das Durchgehen durch den Zug zuständig, etc. Bitte darauf genau achten, damit eine korrekte Bewertung für alle Aufgaben erfolgt und nicht einzelne Personen negativ beurteilt werden, wenn nur bestimmte Aufgaben von diesen übernommen werden. Die durchzuführenden Tätigkeiten sind pro Zug und nicht pro Person zu sehen. S-Bahn München: Das Sicherheitspersonal verschafft sich bei Zustieg immer zuerst einen Überblick und beginnt dann (so es die Sicherheitslage zulässt) mit den Fahrscheinkontrollen. Pro Zugteil wird nur einmal eine Kontrolle durchgeführt (um Fahrgäste nicht mehrfach anzusprechen). Danach ist Aufenthalt im Eingangsbereich möglich. Nach 5 Stationen soll sich das Sicherheitspersonal wieder aktiv im Zug bewegen  
S-Bahn Nürnberg: Das Sicherheitspersonal verschafft sich bei Zustieg immer zuerst einen Überblick indem es z.B. einmal durch den Wagen geht und beginnt dann (so es die Sicherheitslage zulässt) mit den Fahrscheinkontrollen (pro Zugteil wird nur einmal eine Kontrolle durchgeführt (um Fahrgäste nicht mehrfach anzusprechen). Danach bewegt sich das Personal nach jedem Halt einen Eingangsbereich weiter.

**M. Zugbildung (Zugtyp, Anzahl Waggons, ohne Lok)**

Zugtyp (laut Fahrzeugkatalog):


Anzahl Waggons  
bzw. Triebwagen


Ist der gesamte Zug durchgängig begehbar: ja  nein

Fahrgastaufkommen (während der Fahrt):  
 ausreichend freie Plätze       voll besetzt   
 überfüllt       sehr unterschiedlich/k.A.

**N. Testabschluss**

SOLL Ankunftszeit:     Uhr

IST Ankunftszeit:     Uhr

Ist schneller Handlungsbedarf gegeben? Wenn ja, bitte Sachverhalt erläutern:

Allgemeine Bemerkungen/ Anmerkungen zu Fahrzeugzustand/ Mitarbeitern/ Infos im Fahrzeug etc.

BITTE NAME DES GETESTETEN ZUGBEGLEITERS NOTIEREN

## BEG\_verdeckterTest\_Auswertung\_2022

Ersteller: <b>Fabian.Fluegel</b>	Status: <b>08.02.22</b>
Erstellt am: <b>17.02.16</b>	Version: <b>23</b>
Bearbeiter: <b>Fabian Flügel</b>	

**Nur S-Bahn München (Fahrgastinfo)**

**Nur S-Bahn (München, Nürnberg)**

### A. Testbogenkopf

Tester-Nr.:       Einstiegsbahnhof: \_\_\_\_\_  
 Welle:       Verkehrsunternehmen:       Netz:   
 KBS (laut Einsatzplan):          Linien-Nr.: \_\_\_\_\_      Zug-Nr.: \_\_\_\_\_      Soll-Abfahrtszeit:      
 Testdatum:     2022      Uhrzeit:          Ist-Abfahrtszeit:      
 Zugziel (Zugverbindung nach/ Richtung): \_\_\_\_\_  
 Aktuelles Wetter:      starker Niederschlag       (ab und zu) leichter Niederschlag/ feucht   
    trocken

Zugbegleiter anwesend <i>(falls nein, weiter mit Teil F)</i>	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> nein
---	--------------------------------	----------------------------------

Getestetes Personal war	<input type="checkbox"/> <b>Zugbegleiter</b>	<input type="checkbox"/> Lok-/ Triebfahrzeugführer <i>(Ausnahme)</i>	<input type="checkbox"/> Zivil- kontrolleur <i>(Ausnahme)</i>	<input type="checkbox"/> Sicherheitspersonal eigenes (Mütze; „DB Sicherheit“ <i>(S-Bahn)</i>	<input type="checkbox"/> Sicherheitspersonal fremd (Barrett; "im Auftrag der DB") <i>(S-Bahn)</i>	<input type="checkbox"/> Sicherheitspersonal keine Differenzierung
-------------------------	---	---	--	--	---	--

## B. Kundenszenario

(wenn kein Zugbegleiter anwesend, weiter mit Teil F)

<b>Aufgabe</b>	Szenario:			
<b>Lösung</b>		<b>erfüllt?</b>		Bemerkungen/ Ergänzungen
		ja	nein	
Muss-Kriterien	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
Kann-Kriterien	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
	Vorgabe ... Lösung Nr.:	1 = 100%	3 = 0%	
<b>Andere Reaktionen</b>				

Für die Bonus-Malus-Berechnungen werden nur die MUSS-Kriterien herangezogen.

Dabei wird aus allen Bewertungen der MUSS-Vorgaben (erfüllt = 1 (100%); nicht erfüllt = 3 (0%)) der Durchschnittswert berechnet und daraus der Indikator **"Inhaltliche Qualität der Antworten im Szenario (MUSS)"** gebildet.

Außerdem werden die Durchschnittswerte separat nach Szenariotyp und dabei differenziert nach MUSS- und KANN-Kriterien ausgewiesen. Zudem besteht die Möglichkeit, jedes Szenario einzeln mit den konkreten Antwortvorgaben auszuwerten.

### C. Zugbegleiter – Erscheinungsbild

1.	Geschlecht	<input type="checkbox"/> weiblich	<input type="checkbox"/> männlich	<input type="checkbox"/> k. A.		
2.	Es war ein Unternehmens- bzw. Namensschild des Zugbegleiters vorhanden und lesbar	<input type="checkbox"/> ja 1 = 100%	<input type="checkbox"/> nein 3 = 0% (nicht BMS-relevant)	<input type="checkbox"/> in zivil 3 = 0%	<input type="checkbox"/> nicht vorgesehen 3 = 0%	<input type="checkbox"/> k. A.
3.	Der Zugbegleiter trug offizielle Unternehmensbekleidung	<input type="checkbox"/> Ja 1 = 100%	<input type="checkbox"/> nein 3 = 0%	<input type="checkbox"/> in zivil	<input type="checkbox"/> k. A.	
4.	Die Kleidung des Zugbegleiters war in Ordnung <i>(saubere, gepflegte Kleidung, ordentlicher Sitz)</i>	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/>	
5.	Zugbegleiter selbst machte gepflegten Eindruck <i>(Frisur, Hände, Gesicht)</i>	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/>	

### D. Zugbegleiter – Kommunikationskompetenz während des Testszenarios

6.	Zugbegleiter nahm Blickkontakt auf	<input type="checkbox"/> Ja 1 = 100%	<input type="checkbox"/> nein 3 = 0%	<input type="checkbox"/> k. A.	
7.	Zugbegleiter war mir zugewandt/ auf mich konzentriert (ließ sich nicht dauerhaft durch Dinge/Personen ablenken)	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
8.	Zugbegleiter beherrschte die deutsche Sprache	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
9.	Zugbegleiter hatte eine verständliche Aussprache	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
10.	Zugbegleiter war freundlich und höflich (Tonfall, Gesichtsausdruck)	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
11.	Zugbegleiter war ruhig und sachlich, selbstsicher	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.
12.	Zugbegleiter zeigte <b>insgesamt</b> ein kompetentes Kommunikationsverhalten	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> k. A.

### E. Zugbegleiter – Informations- und Handlungskompetenz während des Testszenarios

13.	Die erhaltenen Informationen waren für mich verständlich	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)
14.	Die erhaltene Auskunft war präzise	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)
15.	Zugbegleiter zeigte Initiative und Selbständigkeit bei der Beantwortung meiner Frage	<input type="checkbox"/> 1 = 100% vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)	<input type="checkbox"/> 2 = 50% im Wesentlichen ok (geringe Mängel)	<input type="checkbox"/> 3 = 0% mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt	<input type="checkbox"/> 1 vollständig erfüllt (ohne Beanstandung)

### G. Fahrgastinformationen am ersten Knotenbahnhof (kann auch Ausstiegsbahnhof sein)

16.	Anschlussinformationen wurden durchgesagt ... (auch Kombination aus Band/mündlich mögl.)	<input type="checkbox"/> ja (Band)	<input type="checkbox"/> ja (mündl.)	<input type="checkbox"/> Hinweis auf An- sage/Aushang Bhf	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht vorgesehen	<input type="checkbox"/> k. A.
		Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Teils/ teils	Trifft weniger zu	Trifft überhaupt nicht zu	k. A.
17.	Die Durchsage war vollständig	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1(100)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2(75)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3(50)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4(25)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
18.	Die Lautstärke der Durchsage war angemessen	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1(100)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2(75)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3(50)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4(25)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
19.	Die Durchsage war verständlich	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1(100)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2(75)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3(50)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4(25)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
20.	Der Tonfall war freundlich	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 1(100)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 2(75)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 3(50)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 4(25)	B M <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>

### H. Fahrgastinformationen am Ausstiegsbahnhof

21.	Die Verabschiedung fand statt ...	<input type="checkbox"/> ja (Band)	<input type="checkbox"/> ja (mündlich)	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> nicht erforderlich	<input type="checkbox"/> k. A.	
		Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Teils/ teils	Trifft weniger zu	Trifft überhaupt nicht zu	k. A.
22.	Die Durchsage war vollständig	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
23.	Die Lautstärke der Durchsage war angemessen	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
24.	Die Durchsage war verständlich	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
25.	Der Tonfall war freundlich	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>

## I. Fahrgastinformationen bei Unregelmäßigkeit/ Störungsfall

26.	Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störungsfall ...	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> kein Störungsfall		<input type="checkbox"/> k. A.
<b>(nicht BMS-relevant)</b>		Trifft voll und ganz zu	Trifft eher zu	Teils/ teils	Trifft weniger zu	Trifft überhaupt nicht zu
27.	Die Durchsage kam rechtzeitig	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)
28.	Die Durchsage war vollständig (Grund, voraussichtl. Dauer, ggf. Anschlüsse)	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)
29.	Die Lautstärke der Durchsage war angemessen	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)
30.	Die Durchsage war verständlich	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)
31.	Der Tonfall war freundlich	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)
31a.	Durchsage im Abgleich mit App „Bayernfahrplan“ übereinstimmend und damit korrekt	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)

(falls Unregelmäßigkeit/ Störfall) **Bemerkungen hierzu (Art des Störfalls, Einzelheiten zu den gegebenen Informationen und wie lange dies gedauert hat, was funktionierte, was nicht, etc.):** \_\_\_\_\_

## J. Stationsansagen

32.	Die Stationsansagen erfolgten ... <input type="checkbox"/> (Band) <input type="checkbox"/> (mündlich)	<input type="checkbox"/> 1 = 100% ja, rechtzeitig, korrekt und verständlich	<input type="checkbox"/> 3 = 50% ja, aber nicht rechtzeitig/ korrekt/ verständlich	<input type="checkbox"/> 5 = 0% nein	<input type="checkbox"/> k. A.
32a.	Falls nicht rechtzeitig, korrekt, verständlich Was war das Problem ...	<input type="checkbox"/> (teils) keine Ansprache	<input type="checkbox"/> (teils) nicht rechtzeitig	<input type="checkbox"/> (teils) nicht korrekt	<input type="checkbox"/> (teils) nicht verständlich
33.	dabei wurde die Ausstiegsseite angesagt ... <input type="checkbox"/> (Band) <input type="checkbox"/> (mündlich)	<input type="checkbox"/> 1 = 100% ja (bei jedem vorgesehenen Halt)	<input type="checkbox"/> 5 = 0% nein (bzw. nicht bei jedem vorgesehenen Halt)	<input type="checkbox"/> nicht vorgesehen	<input type="checkbox"/> k. A.

## K. Allgemeine Fahrkartenkontrolle, Kundenorientierung

(wenn kein Zugbegleiter anwesend, weiter mit Teil M)

		(fast) Immer	Oft	Manchmal	Selten	(fast) Nie	k. A.
34.	Zugbegleiter war im Zug präsent (beim Fahrgast, ging durch den Zug)	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
35.	Zugbegleiter an den Stationen präsent (außerhalb des Zuges/ im Einstiegsbereich mit Blick nach draußen) immer mit Sicherheitsblick	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
36.	Zugbegleiter führt Fahrscheinkontrolle durch	<input type="checkbox"/> 1(100)	<input type="checkbox"/> 2(75)	<input type="checkbox"/> 3(50)	<input type="checkbox"/> 4(25)	<input type="checkbox"/> 5(0)	<input type="checkbox"/>
37.	Zugbegleiter bei Fahrscheinkontrolle freundlich (freundliche Aufforderung, Bedanken etc.)	<input type="checkbox"/> 1(100) (fast) immer	<input type="checkbox"/> 2(50) oft	<input type="checkbox"/> 3(0) manchmal - nie			<input type="checkbox"/>
38.	Zugbegleiter zeigt sich allgemein freundlich im Umgang mit Fahrgästen	<input type="checkbox"/> 1(100) (fast) immer	<input type="checkbox"/> 2(50) oft	<input type="checkbox"/> 3(0) manchmal - nie			<input type="checkbox"/>

Zusätzlicher Hinweis zu Präsenz und Fahrscheinkontrollen:

Sind mehrere Zugbegleiter im Zug, kann es sein, dass die vorgegebenen Aufgaben aufgeteilt sind, z.B. ein Zugbegleiter ist im Zug präsent (und führt Kontrollen durch), der andere erledigt die Präsenz an den Stationen. Oder ein Zugbegleiter bedient das Bistro (Alex), der andere ist für das Durchgehen durch den Zug zuständig, etc. Bitte darauf genau achten, damit eine korrekte Bewertung für alle Aufgaben erfolgt und nicht einzelne Personen negativ beurteilt werden, wenn nur bestimmte Aufgaben von diesen übernommen werden. Die durchzuführenden Tätigkeiten sind pro Zug und nicht pro Person zu sehen. **Das Sicherheitspersonal verschafft sich bei Zustieg immer zuerst einen Überblick und beginnt dann (so es die Sicherheitslage zulässt) mit den Fahrscheinkontrollen. Pro Zugteil wird nur einmal eine Kontrolle durchgeführt (um Fahrgäste nicht mehrfach anzusprechen). Danach ist Aufenthalt im Eingangsbereich möglich. Nach 5 Stationen soll sich das Sicherheitspersonal wieder aktiv im Zug bewegen**

**M. Zugbildung (Zugtyp, Anzahl Waggons, ohne Lok)**

Zugtyp (laut Fahrzeugkatalog):


Anzahl Waggons  
bzw. Triebwagen


Ist der gesamte Zug durchgängig begehbar: ja  nein

Fahrgastaufkommen (während der Fahrt):  
 ausreichend freie Plätze       voll besetzt   
 überfüllt       sehr unterschiedlich/k.A.

**N. Testabschluss**

SOLL Ankunftszeit:     Uhr

IST Ankunftszeit:     Uhr

Ist schneller Handlungsbedarf gegeben? Wenn ja, bitte Sachverhalt erläutern:

---

Allgemeine Bemerkungen/ Anmerkungen zu Fahrzeugzustand/ Mitarbeitern/ Infos im Fahrzeug etc.

---

\_\_\_\_\_ BITTE NAME DES GETESTETEN ZUGBEGLEITERS NOTIEREN \_\_\_\_\_

---

BEG_verdeckterTest_Leitfaden_2022		
Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	Status: <b>08.02.22</b>
Erstellt am:	<b>18.02.16</b>	Version: <b>85</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>	

**Nur S-Bahn München (Fahrgastinfo)**

**Nur S-Bahn (München, Nürnberg)**

**Ergänzungen 2022**

## Leitfaden für den verdeckten Qualitätstest im Schienennahverkehr in Bayern

<i>ALLGEMEINES ZUM TEST:</i> .....	3
Einsatz .....	3
Material.....	3
Auftreten .....	3
Vorgehen .....	3
Probleme.....	3
Hinweise zu den Skalen.....	3
TESTINHALT: .....	6
Testbogenkopf (Teil A) .....	6
Tester-Nr. ....	6
Einstiegsbahnhof.....	6
KBS.....	6
Liniennummer.....	6
Welle .....	6
Verkehrsunternehmen.....	6
Netz.....	6
Testdatum .....	6
SOLL-Abfahrtszeit.....	6
IST-Abfahrtszeit .....	7
Zugnummer .....	7
Zugverbindung.....	7
Witterung.....	7
Kundenszenario (Teil B).....	8
Zugbegleiter Erscheinungsbild (Teil C).....	9
Geschlecht .....	9
Namensschild.....	9
Dienstkleidung .....	9
Zustand Dienstkleidung .....	10
Gepflegter Eindruck .....	10
Zugbegleiter Kommunikationskompetenz während des Testszenarios (Teil D) .....	10
Blickkontakt .....	10
Zugbegleiter zugewandt.....	10
Zugbegleiter beherrschte die deutsche Sprache.....	11

Verständliche Aussprache .....	11
Zugbegleiter war freundlich/ höflich .....	11
Zugbegleiter war ruhig/ sachlich/ selbstsicher .....	11
Kompetentes Kommunikationsverhalten insgesamt .....	11
Zugbegleiter Informations- und Handlungskompetenz während des Testszenarios (Teil E) .....	11
Informationen verständlich .....	11
Auskunft war präzise. ....	11
Initiative und Selbständigkeit .....	12
Fahrgastinformationen am ersten Knotenbahnhof (Teil G) .....	13
Durchsage war vollständig .....	13
Lautstärke angemessen .....	13
Durchsagen verständlich .....	14
Fahrgastinformationen am Ausstiegsbahnhof (Teil H) .....	14
Verabschiedung .....	14
Durchsage war vollständig .....	14
Fahrgastinformationen bei Unregelmäßigkeit/ Störfall (Teil I) .....	14
Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall .....	14
Durchsage kam rechtzeitig .....	14
Durchsage war vollständig .....	14
Durchsage war übereinstimmend/korrekt (nur S-Bahn München) .....	15
Stationsansagen (Teil J) .....	15
Stationsansagen erfolgten .....	15
Allgemeine Fahrkartenkontrolle/ Kundenorientierung (Teil K) .....	15
Zugbegleiter war im Zug präsent .....	15
Zugbegleiter an Stationen präsent .....	17
Zugbegleiter führte die Fahrscheinkontrollen durch .....	19
Zugbegleiter bei Fahrscheinkontrolle freundlich .....	20
Zugbegleiter zeigt sich allgemein freundlich im Umgang mit Fahrgästen .....	20
Zugbildung (Teil M) .....	21
Fahrgastaufkommen .....	21
Testabschluss (Teil N) .....	21
SOLL-Ankunftszeit .....	21
IST- Ankunftszeit .....	21
Schneller Handlungsbedarf .....	21
Allgemeine Bemerkungen .....	21

## **ALLGEMEINES ZUM TEST:**

### **Einsatz**

Um sicher zu gehen, dass diese Studie auch die Informationen liefert, welche die BEG benötigt, bitten wir Sie, den Erhebungsbogen vollkommen ehrlich und gewissenhaft auszufüllen. Da das Ergebnis finanzielle Konsequenzen (Bonus oder Malus) für das entsprechende Unternehmen hat, ist das von besonderer Bedeutung. Unregelmäßigkeiten bei der Erhebung, die dazu führen, dass die Unternehmen Ergebnisse anzweifeln, können eine komplette Unbrauchbarkeit aller Ergebnisse zur Folge haben und Nacherhebungen erforderlich machen. Falls es trotz des ausführlichen Leitfadens noch Fragen gibt, wenden Sie sich bitte an die Feldleitung.

Um die Ergebnisse zuordnen und damit nutzen zu können, ist es sehr wichtig, dass Sie alle Angaben im Testbogenkopf eintragen.

Halten Sie sich immer genau an Ihren Einsatzplan. Bevor Sie in einen Zug einsteigen, vergewissern Sie sich unbedingt, dass es der Zug ist, den Sie nach Ihrem Einsatzplan auch befahren sollen, da die Bahnstrecken auch von Zügen verschiedener Unternehmen befahren werden.

### **Material**

Zur Durchführung des Einsatzes müssen Sie mitführen:

- Einsatzplan
- Fahrzeugkatalog
- Smartphone-Erhebungsgerät
- Genau gehende Uhr mit Sekundenzeiger
- Liniennetzplan SPNV Bayern
- Gültiger Fahrausweis

### **Auftreten**

Es wird Wert auf eine unauffällige, gleichwohl gepflegte Kleidung der Tester (beispielsweise gehobene Freizeitkleidung) gelegt. Da die Tests verdeckt durchzuführen sind, bemühen Sie sich um eine diskrete Vorgehensweise. Das bedeutet, dass Sie sich, soweit die Testsituation dies ermöglicht, wie ein normaler Fahrgast verhalten sollten. Keinesfalls darf in Gegenwart von Personal (im Zug oder am Bahnhof) auffälliges Verhalten gezeigt werden (z.B. Nachschlagen von Vorgehensweise im Leitfaden).

### **Vorgehen**

Die Beurteilungen dürfen niemals in Anwesenheit des Personals vorgenommen werden. D.h., wenn das Gespräch mit dem Zugbegleiter (Testszenario) beendet ist und dieser den Wagen verlassen hat, können die Beurteilungen zum Erscheinungsbild, zur Kommunikationskompetenz sowie zur Informations- und Handlungskompetenz vorgenommen werden. Die Beurteilungen zur Fahrgastinformation sollten anfallend während der Fahrt vorgenommen werden (an jedem Bahnhof nach Beendigung der Durchsagen). Einige Beurteilungen sollten gegen Ende/ nach Abschluss der Fahrt vorgenommen werden (Urteile über allgemeine Verhaltensweisen des Zugbegleiters). Auch wenn Eintragungen außerhalb des Zuges vorgenommen werden, muss das verdeckte Vorgehen der Testkunden jederzeit sichergestellt sein. Der Abschnitt A. (Testbogenkopf) dient zur Identifikation der durchgeführten Bewertung. Darüber hinaus enthält er wichtige Angaben zu den Rahmenbedingungen, unter denen die Fahrt und die bewertete Testsituation erfolgten. Es empfiehlt sich, diese Daten soweit möglich vor Antritt der Fahrt auszufüllen.

### **Probleme**

Sollten Probleme bei der Erhebung auftreten (Fragen zum Testablauf, zum Einsatzplan, zur Durchführung, technische Probleme) bitte umgehend die Feldleitung kontaktieren.

### **Hinweise zu den Skalen**

Zur Beurteilung der Kriterien der Dienstleistungsqualität werden im Erhebungsbogen zwei verschiedene Skalen verwendet.

Überwiegend besteht darüber hinaus die Möglichkeit „keine Angabe“ (k.A.) zu markieren. „Keine Angabe“ kann bzw. sollte angekreuzt werden, wenn ein Qualitätsmerkmal nicht eindeutig erkennbar/ beobachtet ist oder bei einem konkreten Testkundeneinsatz nicht auftrat. Ansonsten sollte diese Möglichkeit nur in Ausnahmefällen benutzt werden.

*Die 3-stufige Beurteilungsskala:*

Die 3-stufige Skala wird zur Beurteilung von Kriterien verwendet, bei denen eine differenzierte Beurteilung benötigt wird. Sie kommt dann zum Einsatz, wenn Ausprägungen von Verhaltensweisen beurteilt werden, die sich mittels der Einteilung in die Kategorien „Ja – Nein“ nicht zuverlässig erfassen lassen.

Bei Beurteilung eines Kriteriums mittels der 3-stufigen Skala sollte die Bewertung jeweils anhand der verbalen Benennungen der 3 Stufen erfolgen (vollständig erfüllt – im Wesentlichen erfüllt – erhebliche Mängel/nicht erfüllt).

Der Wert **„vollständig erfüllt (1)“** sollte verwendet werden, wenn die Dienstleistung hinsichtlich des entsprechenden Beurteilungskriteriums ohne jede Einschränkung bzw. Beanstandung erbracht wurde. Aus Kundensicht gäbe es keine Möglichkeit einer noch besseren Erbringung dieses Aspektes der Dienstleistung. Die Bewertung 1 ist nur vergeben, wenn für den jeweiligen Punkt gar nichts zu kritisieren war.

Der Wert **„im Wesentlichen erfüllt (2)“** sollte verwendet werden, wenn das Beurteilungskriterium bei der Erbringung der Dienstleistung im Wesentlichen erfüllt wurde. Kleinere Mängel bzw. geringe Kritikpunkte sind bei dieser Bewertung zulässig.

Der Wert **„mehr als geringe Mängel bis nicht erfüllt (3)“** sollte verwendet werden, wenn die Dienstleistung in Bezug auf den zu beurteilenden Aspekt nicht zufriedenstellend erbracht wurde. Es gab mehr als geringe Mängel bzw. deutliche Kritik an der Art und Weise wie der entsprechende Aspekt der Dienstleistung ausgefüllt wurde. Es gab eine stärkere Abweichung zu der normalerweise für üblich befundenen Qualität. Aus Kundensicht besteht Verärgerung über die erbrachte Dienstleistung bzw. kein Wunsch danach, eine auf diese Weise erbrachte Dienstleistung ein zweites Mal in Anspruch zu nehmen. Der Wert ist ebenfalls zu vergeben, wenn die geforderte Leistung überhaupt nicht erbracht wurde.

*Die 5-stufige Beurteilungsskala:*

Die 5-stufige Skala wird ebenfalls zur Beurteilung von Kriterien verwendet, bei denen eine differenzierte Beurteilung benötigt wird. Sie kommt auch dann zum Einsatz, wenn Ausprägungen beurteilt werden, die sich mittels der Einteilung in die Kategorien „Ja – Nein“ nicht zuverlässig erfassen lassen. Im Wesentlichen dient sie zur Bewertung der Qualität der Ansagen.

Bei Beurteilung eines Kriteriums mittels der 5-stufigen Skala sollte die Bewertung jeweils anhand der verbalen Benennungen der 5 Stufen erfolgen (voll und ganz – überhaupt nicht). Es handelt sich nicht um eine Schulnoten-Skala. Die Ziffern dienen lediglich Auswertungszwecken

Der Extrem-Pol **„voll und ganz (1)“** sollte verwendet werden, wenn die Dienstleistung hinsichtlich des entsprechenden Beurteilungskriteriums ohne jede Einschränkung erbracht wurde. Aus Kundensicht gäbe es keine Möglichkeit einer noch besseren Erbringung dieses Aspektes der Dienstleistung.

Der Skalenpunkt **„eher (2)“** sollte verwendet werden, wenn das Beurteilungskriterium bei der Erbringung der Dienstleistung im Wesentlichen erfüllt wurde.

Der Skalenpunkt **„teils/ teils (3)“** wird angegeben, wenn die Dienstleistung zwar erfüllt wurde, jedoch auch (kleinere) negative Kritikpunkte bzw. Mängel hinsichtlich des Beurteilungskriteriums vorlagen.

Der Skalenpunkt **„eher nicht (4)“** sollte verwendet werden, wenn die Dienstleistung in Bezug auf den zu beurteilenden Aspekt nicht zufrieden stellend erbracht wurde. Es gab Mängel bzw. negative Kritik an der Art und Weise wie der entsprechende Aspekt der Dienstleistung ausgefüllt wurde.

Der Extrem-Pol **„überhaupt nicht (5)“** wird verwendet, wenn hinsichtlich des zu beurteilenden Aspektes erhebliche Mängel bzw. negative Kritikpunkte vorlagen. Es gab eine starke Abweichung zu der normalerweise für üblich

befundenen Qualität. Aus Kundensicht besteht kein Wunsch danach, eine auf diese Weise erbrachte Dienstleistung ein zweites Mal in Anspruch zu nehmen.

*Die 5-stufige Häufigkeitsskala:*

Die 5-stufige Häufigkeitsskala wird zur summarischen Beurteilung von Kriterien verwendet, d.h., es werden Aspekte einer Dienstleistung in einem Urteil zusammengefasst, die mehr als einmal vorkommen. Die Beurteilung eines Kriteriums mittels der 5-stufigen Skala sollte jeweils anhand der verbalen Benennungen der 5 Stufen erfolgen (immer – nie). Es handelt sich nicht um eine Schulnoten-Skala. Die Ziffern dienen lediglich Auswertungszwecken.

Der Extrem-Pol „**(fast) immer (1)**“ sollte verwendet werden, wenn die Dienstleistung hinsichtlich des entsprechenden Beurteilungskriteriums (fast) ohne Ausnahme erbracht wurde.

Der Skalenpunkt „**oft (2)**“ sollte verwendet werden, wenn das Beurteilungskriterium bei der Erbringung der Dienstleistung mit wenigen Ausnahmen erfüllt wurde.

Der Skalenpunkt „**manchmal (3)**“ wird angegeben, wenn das Beurteilungskriterium in etwa gleich häufig auftrat und nicht auftrat.

Der Skalenpunkt „**selten (4)**“ sollte verwendet werden, wenn der zu beurteilende Aspekt unterdurchschnittlich häufig erbracht wurde.

Der Extrem-Pol „**(fast) nie (5)**“ wird verwendet, wenn das Dienstleistungsmerkmal (fast) überhaupt nicht erbracht wurde.

*Die 3-stufige Häufigkeitsskala:*

Die 3-stufige Häufigkeitsskala wird ebenfalls zur summarischen Beurteilung von Kriterien verwendet, d.h., es werden Aspekte einer Dienstleistung in einem Urteil zusammengefasst, die mehr als einmal vorkommen. Die Beurteilung eines Kriteriums mittels der 3-stufigen Skala sollte jeweils anhand der verbalen Benennungen der 3 Stufen erfolgen (immer – nie).

Der Wert „**(fast) immer (1)**“ sollte verwendet werden, wenn die Dienstleistung hinsichtlich des entsprechenden Beurteilungskriteriums (fast) ohne Ausnahme erbracht wurde.

Der Skalenpunkt „**oft (2)**“ sollte verwendet werden, wenn das Beurteilungskriterium bei der Erbringung der Dienstleistung mit wenigen Ausnahmen erfüllt wurde.

Der Skalenpunkt „**manchmal bis nie (3)**“ wird angegeben, wenn das Beurteilungskriterium häufiger nicht bis überhaupt nicht erbracht wurde.

## **TESTINHALT:**

### **Testbogenkopf (Teil A)**

Tragen Sie vor Beginn des eigentlichen Tests, d.h. vor Einfahrt des Zuges, die entsprechenden Angaben ein. Hierfür ist es nötig, dass Sie eine angemessene Zeit vor Eintreffen des Zuges am vorgegebenen Bahnhof sind. Die einzige Angabe, die erst unmittelbar nach Fahrtantritt erfolgt, ist verständlicherweise die IST-Abfahrtszeit.

### **Tester-Nr.**

Hier ist Ihre Interviewer-Nummer einzutragen, um den Test eindeutig zuordnen zu können.

### **Einstiegsbahnhof**

In dieses Feld müssen Sie den Bahnhof eintragen, an dem Ihre Prüfung beginnt. Falls Sie aufgrund von Abweichungen im Erhebungsablauf von dem ursprünglich vorgesehenen Bahnhof laut Einsatzplan abweichen, so tragen Sie hier den realen Abfahrtsbahnhof ein. Informieren Sie hierüber die Einsatzleitung.

### **KBS**

Tragen Sie hier die KBS (Kursbuchstrecke) laut Einsatzplan ein.

### **Liniennummer**

Tragen Sie hier die Liniennummer laut Einsatzplan (besteht aus Buchstabencode für Produktbezeichnung (S/RB/RE/RS/IRE) und einer ein- bis zweistelligen Zahl). Die Korrektheit der Bezeichnung kann zudem anhand der App Bayernfahrplan geprüft werden.

### **Welle**

Tragen Sie hier die aktuelle Welle laut Einsatzplan ein.

### **Verkehrsunternehmen**

Tragen Sie hier das Verkehrsunternehmen laut Einsatzplan und Übersicht ein. Überprüfen Sie bei Einfahrt des Zuges, ob es sich um ein Fahrzeug dieses Unternehmens handelt. Nur dann darf der Test durchgeführt werden.

### **Netz**

Tragen Sie hier das jeweilige Netz (in Abhängigkeit des Unternehmens, siehe Übersicht) ein.

### **Testdatum**

Tragen Sie hier bitte das Datum des Testtages ein. Es gilt das Datum zum Beginn der jeweiligen Erhebungsfahrt. Das heißt, dass bei einem Start des Zuges um 23:55 Uhr am 14.10.06 auch der 14.10.06 als Datum angegeben ist, auch wenn der Zug erst um 0:45 Uhr am Folgetag den Zielbahnhof erreicht.

### **SOLL-Abfahrtszeit**

Die SOLL-Abfahrtszeit finden Sie in Ihrem Einsatzplan. Überprüfen Sie diese Angabe mit einem gültigen Fahrplan (z. B. Anzeige am Bahnhof, Aushangfahrplan am Bahnhof) und nehmen Sie diese Uhrzeit als Anhaltspunkt für die von Ihnen zu erfassende IST-Abfahrtszeit. Sollten die im Prüfbogen angegebenen Fahrzeiten von den in einem gültigen Fahrplan bekannt gegebenen Zeiten abweichen, so notieren Sie dies bitte.

### **IST-Abfahrtszeit**

Zur Überprüfung der Pünktlichkeit müssen Sie die Uhrzeit eintragen, zu der Ihr Zug tatsächlich abfährt. Dabei erfassen Sie die Uhrzeit zu dem Zeitpunkt, an dem die Türen schließen, ein Zustieg von Fahrgästen nicht mehr möglich ist und der Zug abfährt. Sollten zwar die Türen schließen, der Zug aber erst verzögert abfahren, erfassen Sie den Zeitpunkt, an dem der Zug anrollt. Zur Orientierung dient dabei die SOLL-Abfahrtszeit.

Falls es zu einem Zugausfall kommt, holen Sie in diesem Fall eine Bestätigung des örtlichen Personals ein.

### **Zugnummer**

Die Zugnummer finden Sie im Einsatzplan. Prüfen Sie die Richtigkeit anhand der Informationen am Bahnhof.

### **Zugverbindung**

Tragen Sie hier bitte den Code für das Zugziel (Zugverbindung nach) ein, das auf dem Aushangfahrplan des entsprechenden Bahnhofs angegeben ist. Beachten Sie bitte, dass das Zugziel nicht mit dem Ende Ihres Prüfabschnitts (= Ihrem Einsatzende) übereinstimmen muss.

### **Witterung**

Für das Wetter sind drei Ausprägungen vorgegeben, die wie folgt definiert sind:

Trocken: Es gibt weder Niederschlag noch ist der Boden von vorhergegangenen Niederschlägen feucht.

Niederschlag: Es findet gerade ein Niederschlagsereignis statt (z. B. Regen, Schneefall, Hagel)

Feucht: Es findet gerade kein Niederschlagsereignis statt, aber der Boden ist noch von vorhergegangenen Niederschlägen oder durch Tau bzw. Nebelnässe überwiegend feucht.

Klicken Sie bitte den zutreffenden Zustand an. Bei großflächigen Überdachungen der Gleise bzw. des Bahnhofs müssen Sie den Bereich des Bahnhofs bzw. der Bahnsteige aufsuchen, welche nicht überdacht sind, um dort den Feuchtigkeitswert zu erfassen. Eine Änderung der Witterung während der Prüfung wird nicht berücksichtigt.

## Kundenszenario (Teil B)

**Auf den befahrenen Strecken wird nicht in jedem Zug Personal eingesetzt. Ihr Einsatz ist so geplant, dass in dem vorgegebenen Zug ein Zugbegleiter (nur bei S-Bahn: Sicherheitspersonal) anwesend sein müsste. Auch deshalb ist es von entscheidender Bedeutung, dass Sie sich genau an den Einsatzplan halten. Sollte einmal abweichend von dieser Planung kein Zugbegleiter (Sicherheitspersonal) anwesend sein, können das Kundenszenario sowie die damit verbundenen Bewertungen nicht durchgeführt werden. In diesem Fall fahren Sie bitte mit Teil G fort.**

Ein Zugbegleiter ist zuständig für die Erteilung von Auskünften, Fahrkartenkontrolle und evtl. Fahrkartenverkauf im Zug (derzeit nur relevant, wenn Automat im Zug vorhanden, aber defekt). Er tritt in der Regel in Dienstkleidung mit Namens- bzw. Unternehmensschild auf. Nicht gemeint ist z. B. Personal wie Triebfahrzeugführer, Sicherheitspersonal (außer S-Bahn), Speisen- und Getränkeverkäufer oder Kontrollpersonal in Zivilkleidung.

V.a. die DB Regio setzt in ihren Zügen zusätzlich zum normalen Zugbegleiter auch Sicherheitspersonal ein. Diese Personen beantworten zwar auch Anfragen von Fahrgästen oder kontrollieren sporadisch Fahrkarten, trotzdem dürfen sie weder im Kundenszenario (Teil B bis E) getestet noch bei der Beurteilung des allg. Verhaltens in die Bewertung (Teil K) mit einbezogen werden. Die Differenzierung zwischen Sicherheitspersonal und Zugbegleiter können Sie den ausgehändigten Bildern entnehmen, auffälliges Unterscheidungsmerkmal ist eine Mütze beim Sicherheitspersonal, die Zugbegleiter tragen keine Kopfbedeckung. Bitte vermerken Sie im Anhang, wenn Sicherheitspersonal im Zug war.

In Ausnahmefällen übernehmen Lok-/Triebfahrzeugführer bzw. Kontrolleure in Zivilkleidung die Aufgaben von Zugbegleitern. In einem solchen Fall wird jedoch kein Szenario mit diesem Personal durchgeführt. Vermerken Sie aber trotzdem, welche Art von Personal im Zug anwesend war.

Bei der S-Bahn werden keine regulären Zugbegleiter eingesetzt. Die oben beschriebenen Aufgaben (Auskünfte, Kontrollen) übernimmt hier das Sicherheitspersonal. Daher wird bei der S-Bahn (und nur dort!) dieses Personal überprüft und bewertet. Alle nachfolgenden Ausführungen beziehen sich neben den regulären Zugbegleitern daher auch auf das Sicherheitspersonal der S-Bahn. Wo es evtl. Unterschiede zwischen Zugbegleiter und Sicherheitspersonal im Verhalten und damit in der Bewertung gibt, wird an entsprechender Stelle darauf verwiesen. Differenzieren Sie zwischen eigenem Sicherheitspersonal von DB Sicherheit (Mützen) und Fremdpersonal (Barrett).

Bei langen Zügen und Mehrfachtraktionen müssen Sie möglichst frühzeitig den Bereich aufsuchen, in dem sich auch der Zugbegleiter befindet, damit Sie auf jeden Fall die Kundenanfrage stellen können und die weitere Arbeit des Zugbegleiters (z.B. Fahrscheinkontrollen) bewerten können. Bei Doppelstockwägen könnte es passieren, dass Sie am Zugbegleiter vorbeigehen. Bitte hier unbedingt darauf achten, den Zugbegleiter nicht zu verpassen. **Sie müssen sich immer aktiv um den Kontakt zum Zugbegleiter bemühen, ein Fahrgast, der eine Frage hat, würde ebenso vorgehen, dies ist also unauffällig.**

Stellen Sie die Anfrage an den Zugbegleiter bitte möglichst dann, wenn es in den betrieblichen Ablauf passt. D.h. wenn der Zugbegleiter nicht mit wichtigen betrieblichen Aufgaben beschäftigt ist. Ungünstig ist etwa eine Anfrage kurz vor einem Knotenbahnhof. Teilweise verkaufen Zugbegleiter auch regulär Fahrscheine (Alex im Bistro, agilis, Erfurter Bahn bei Problemen mit Automat, etc.) auch das ist eine betriebliche Aufgabe. Sollte der Zugbegleiter keine Zeit für Sie haben, wird er Ihnen das mitteilen, er sollte dann aber später von sich aus auf Sie zurückkommen, wenn er nicht an der nächsten Haltestelle den Zug verlässt.

Um auszuschließen, dass ein nicht im Dienst befindlicher Zugbegleiter fälschlicherweise (negativ) bewertet wird, sollten Sie sich im Zweifelsfall vergewissern, ob die Person tatsächlich zuständig ist und nicht etwa privat aber in Dienstkleidung (z.B. Heimfahrt nach Schichtende) unterwegs ist. Dies können Sie sinngemäß mit der Frage „sind Sie der Zugbegleiter für diesen Zug“ tun.

Für jeden Einsatz werden die durchzuführenden Szenarien vorgegeben, bitte halten Sie sich nach Möglichkeit daran, es ist nicht gestattet, immer die gleichen Szenarien durchzuführen. Für jedes Szenario existieren Lösungen, welche in Muss- und, Kann-Kriterien eingeteilt sind. Ihre Aufgabe ist es, im Nachgang des Gesprächs zu beurteilen, inwieweit diese Kriterien durch den Zugbegleiter erfüllt worden sind. Die Antwort auf Muss-Kriterien kann mittels einer geeigneten Nachfrage unterstützt werden (z.B.: für wie viele Personen ist denn das Ticket gültig?). Bei Kann-Kriterien ist keine Nachfrage nötig.

Vermerken Sie außerdem, welche Antworten/ Reaktionen darüber hinaus erfolgten.

**WICHTIG:**

Bei Auskünften zu Verbindungen gilt allgemein:

Werden vom Zugbegleiter Verbindungen mit Bussen vorgeschlagen, ist immer nach einer Verbindung ohne Bus zu fragen.

Sollten Sie keinen Zugbegleiter antreffen, befinden sich jedoch dauerhaft beim Triebfahrzeugführer weitere Personen, gilt es zu klären, ob es sich hierbei um den zuständigen Zugbegleiter für den Zug handelt. Nimmt dieser zu irgendeiner Zeit eine betriebliche Aufgabe wahr, gilt er als zuständig und ist bezüglich Präsenz/Kontrollen entsprechend (negativ) zu bewerten.

Ist die Person während der Testfahrt permanent im Führerstand und nimmt keinerlei Aufgaben wahr, vermerken Sie dies bitte im Anhang.

## **Zugbegleiter Erscheinungsbild (Teil C)**

### **Geschlecht**

Tragen Sie bitte das Geschlecht des Zugbegleiters ein, mit dem Sie gesprochen haben.

### **Namensschild**

Tragen Sie ein, ob der Zugbegleiter ein Unternehmens („Logo“)- bzw. Namensschild trug und dieses lesbar bzw. wahrnehmbar (teilweise ist die kleine Schrift nicht lesbar, das Schild aber dennoch wahrnehmbar) war. Gemeint ist ein Schild zum Anstecken; NICHT ein mit der Kleidung fest verbundenes Stoffabzeichen.

Bei transdev (BRB, BOB, Meridian, OLB) ist dieses Kriterium (derzeit) nicht vorgesehen

Das Sicherheitspersonal trägt keine Namensschilder, sondern ID-Karten mit Dienstnummer.

### **Dienstkleidung**

Bitte eintragen, ob der Zugbegleiter offizielle Dienstkleidung trug. Offensichtlich private Kleidungsstücke sind negativ zu werten (Ausnahme Schuhe: diese fließen nicht in die Bewertung ein). Für die Vollständigkeit sind Jacket/Blazer ODER Weste notwendig. Ebenso sind Halstuch ODER Krawatte zu tragen (Ausnahme Länderbahn, s.u.). Teilweise werden Kontrollen von Personal in Zivil durchgeführt. Dies ist nicht zu bewerten.

ACHTUNG: In den Monaten Mai bis September gewährt die DB Regio ihren Mitarbeitern eine sogenannte Trageerleichterung der Dienstkleidung. So kann in dieser Zeit z.B. die Krawatte weggelassen werden etc. Diese und ähnliche Sachverhalte sind NICHT negativ zu werten. Eine explizite Festlegung, was genau erlaubt ist, gibt es hierzu nicht.

ACHTUNG: Die Länderbahn GmbH DLB (alex Nord und Süd, Oberpfalzbahn, Waldbahn) sowie die Berchtesgadener Land Bahn (BLB) stellt es Ihren Mitarbeitern frei, Krawatte oder Halstuch zutragen und gewährt zudem in den Monaten Mai bis September eine sogenannte Trageerleichterung der Dienstkleidung. So kann in dieser Zeit z.B. das Tragen von Jacket/ Blazer oder Weste entfallen.

ACHTUNG: Transdev (BRB, BOB, Meridian, OLB) gewährt ihren Mitarbeitern eine gelockerte Kleiderordnung. Für eine positive Bewertung im Prüfpunkt „offizielle Unternehmenskleidung“ bei transdev heißt das:

- Hemd/Bluse MÜSSEN offizielle Dienstkleidung sein
- Hose und Schuhe müssen lediglich DUNKEL sein
- Das Tragen von Sakkos/Jacken, Westen, Pullover, Krawatte, Schaltuch, Namensschild, Mützen, Schals ist NICHT vorgeschrieben, falls aber davon etwas getragen wird, muss es aus dem Bestand der Dienstkleidung sein.

Das Sicherheitspersonal trägt keine Krawatten, jedoch Westen mit der Aufschrift „DB Sicherheit“ bzw. „im Auftrag der DB“ (Fremdpersonal). Diese Westen gehören zur vollständigen Dienstkleidung.

Auszubildende werden oft von fertigen Zugbegleitern unterstützt, sind teilweise aber auch allein im Zug unterwegs. Sie sind in der Regel durch ein entsprechendes Schild („Azubi“ o.ä.) gekennzeichnet.

Da Azubis (teilweise) noch keine (vollständige) Dienstkleidung tragen, bitte den Punkt offizielle Unternehmensbekleidung unbewertet lassen („keine Angabe“).

Wird ein Auszubildender getestet, bitte dies im Zusatzfeld vermerken.

Die Bewertung des gepflegten Äußeren/ der gepflegten Kleidung kann natürlich trotzdem erfolgen.

### **Zustand Dienstkleidung**

Bewerten Sie anhand der 3-stufigen Beurteilungsskala den Zustand der Dienstkleidung. Sitzt diese angemessen, ist nicht abgetragen, weist keine Flecken oder Beschädigungen auf etc. Nur wenn keinerlei Beeinträchtigungen vorliegen ist Bewertung 1 zu vergeben, bei kleineren Mängeln Bewertung 2, bei erheblichen Beanstandungen Bewertung 3.

### **Gepflegter Eindruck**

Bewerten Sie anhand der 3-stufigen Beurteilungsskala, inwieweit der Zugbegleiter einen gepflegten Eindruck auf Sie machte (z. B. bezüglich Frisur, Hände, Gesicht) Explizit sind hierbei folgende Punkte in die Bewertung einzubeziehen:

- Frisur: gepflegt, nicht fettig
- Hände: sauber, Finger (sauber, korrekt geschnitten)
- Gesicht: rasiert oder gepflegter Bart
- Geruch: ohne Geruchsbelästigung durch Körpergeruch (Achtung, bei hohen Temperaturen ist der Situation angemessen eine gewisse Schweißbildung zu tolerieren).

Sind all diese Punkte korrekt erfüllt, ist Bewertung 1 zu vergeben, bei Abweichungen entsprechend Bewertung 2 [nur geringe Beanstandungen aber Eindruck auf jeden Fall noch in Ordnung] oder 3 [erhebliche Mängel/ ungepflegtes Äußeres]. Dabei ist es unerheblich, ob die Beanstandung aus einer Summe von (kleineren) negativen Punkten resultiert oder einzelne Punkte extrem negativ sind.

Nicht zu berücksichtigen sind Piercing, Tattoo, Gewicht/Körperfülle, Geruch aufgrund von Rauchen.

## **Zugbegleiter Kommunikationskompetenz während des Testszenarios (Teil D)**

### **Blickkontakt**

Nahm der Zugbegleiter während Ihres Gesprächs (Testkundenszenario) Blickkontakt auf oder schaute er dauerhaft woanders hin.

### **Zugbegleiter zugewandt**

Hat sich der Zugbegleiter während des Gesprächs Ihnen zugewandt und auf Ihre Anfrage konzentriert. (Körperhaltung etc.), dann ist Bewertung 1 zu vergeben. War der Zugbegleiter während des Gesprächs dauerhaft mit anderen Dingen beschäftigt und/oder Ihnen abgewandt, soll dies negativ in Ihr Urteil einfließen (geringer [Bewertung 2] oder auch mehr als geringer [Bewertung 3] Mangel).

Achtung: Hier müssen Sie in Ihre Beurteilung die Angemessenheit der Situation mit einfließen lassen. Der Zugbegleiter kann evtl. von anderen Personen angesprochen worden sein (anderen Fahrgästen, Kollegen) und kann dies natürlich nicht völlig ignorieren. Außerdem gibt es Ausnahmesituationen wie Notfallsituationen, Stationshalt und Zugbegleiter muss aussteigen. Bewerten Sie dies auf der 3-stufigen Beurteilungsskala.

Das Sicherheitspersonal wird aber immer auch ein Stück weit das übrige Umfeld im Auge behalten. Dies gilt besonders, wenn die Situation im Zug dies erfordert.

### **Zugbegleiter beherrschte die deutsche Sprache**

Der Zugbegleiter sprach korrektes, grammatikalisch richtiges Deutsch [Bewertung 1], unabhängig davon, ob Deutsch erkennbar die Muttersprache ist oder nicht. Evtl. Akzent oder Dialekt ist nicht zu berücksichtigen. Bei leichten Schwächen mit der Sprache ist Bewertung 2 zu vergeben, bei größeren Problemen mit der deutschen Sprache Bewertung 3. (3-stufige Beurteilungsskala).

### **Verständliche Aussprache**

Was der Zugbegleiter sagte, war hinsichtlich der Deutlichkeit (kein Nuscheln) und Lautstärke zu verstehen. Evtl. Akzent oder Dialekt ist nur zu berücksichtigen, wenn die Verständlichkeit dadurch merklich beeinträchtigt wird. (3-stufige Beurteilungsskala)

### **Zugbegleiter war freundlich/ höflich**

War der Tonfall freundlich? Oder hatte der Zugbegleiter einen ungeduldigen, genervten oder aggressiven Tonfall? War die Behandlung höflich und respektvoll/ wertschätzend? Oder hatte man den Eindruck, dem Zugbegleiter lästig zu sein? Wurde das Kundenanliegen ernst genommen? Für deutlich spürbare Höflichkeit/Freundlichkeit ist Bewertung 1 zu vergeben, bei sachlich/nüchternem Verhalten aber nicht unfreundlich/unhöflich die Bewertung 2 und bei empfundener Unfreundlichkeit/Unhöflichkeit die Bewertung 3. (3-stufige Beurteilungsskala)

Beim Sicherheitspersonal (S-Bahn) ist für diesen Punkt zu bedenken, dass das Personal aufgrund seiner primären Tätigkeit für Sicherheit zu sorgen ein zunächst autoritäreres Auftreten an den Tag legen muss, als ein normaler Zugbegleiter. Dies ist nicht negativ zu werten. Freundlichkeit und Höflichkeit müssen aber dann natürlich trotzdem gegeben sein, wenn es zum Kundengespräch kommt.

### **Zugbegleiter war ruhig/ sachlich/ selbstsicher**

Ist der Zugbegleiter sachlich mit dem Anliegen umgegangen und gab souverän Auskunft. Er war sich seiner Sache sicher und zeigte keine Unsicherheit. Dann ist Bewertung 1 zu vergeben. Hat er dagegen emotional reagiert und/oder war unsicher in seinen Aussagen ist Bewertung 2 [im Wesentlichen noch in Ordnung, nur geringe Einschränkungen] bzw. Bewertung 3 [mehr als geringe Mängel bezüglich Sachlichkeit und Selbstsicherheit]? (3-stufige Beurteilungsskala)

### **Kompetentes Kommunikationsverhalten insgesamt**

Alles in allem genommen erschien der Zugbegleiter in sozialer und kommunikativer Hinsicht fähig. Bilden Sie hier bitte Ihr Urteil aus der Summe der verschiedenen einzelnen abgefragten Kriterien (3-stufige Beurteilungsskala)

## **Zugbegleiter Informations- und Handlungskompetenz während des Testszenarios (Teil E)**

### **Informationen verständlich**

War die Auskunft vollständig verständlich? Hat sich der Zugbegleiter klar ausgedrückt? War die Erläuterung nachvollziehbar? Eine Hilfestellung für Ihre Bewertung ist hier, ob Sie die erhaltene Information problemlos mit eigenen Worten wiedergeben können, wenn dies der Fall ist, geben Sie Bewertung 1. Gibt es kleinere Abstriche bei der Verständlichkeit, geben Sie Bewertung 2, war es mehr als kleinere Abstriche bei der Verständlichkeit oder gar völlig unverständlich bzw. nicht nachvollziehbar, Bewertung 3. (3-stufige Beurteilungsskala)

### **Auskunft war präzise.**

War die Auskunft genau und detailliert oder eher allgemein und nichts sagend.

Beispiel:

Der Zug fährt um ...Uhr vom Gleis ...ab = präzise Antwort

Der Zug fährt stündlich, schauen Sie am Bahnhof nach den genauen Abfahrtszeiten = unpräzise Antwort

Enthält die Auskunft eindeutige Fakten und ist genau/präzise formuliert, vergeben Sie Bewertung 1. Bei nur kleineren/wenigen unpräzisen Erläuterungen (wobei die wichtigen Informationen trotzdem eindeutig kommuniziert werden) vergeben sie die Bewertung 2, ist die Antwort mehr als nur wenig unpräzise oder absolut ohne Aussagekraft, die Bewertung 3.

(3-stufige Beurteilungsskala)

### **Initiative und Selbständigkeit**

Der Zugbegleiter hat von sich aus, also ohne dass Sie darum extra gebeten haben, für Sie die wichtigen Reiseinformationen gegeben. Seine Angaben gehen über das Nötigste hinaus und enthalten ggf. auch zusätzliche Informationen, Hierfür ist Bewertung 1 vorgesehen (ohne jede Beanstandung). Werden im Wesentlichen alle benötigten Informationen gegeben, es gibt aber kaum/keine Zusatzinformationen oder Sie müssen vereinzelt nachhaken, geben Sie Bewertung 2. Wird vom Zugbegleiter nur das nötigste (oder noch weniger) kommuniziert, müssen Sie mehr/vieles/alles einzeln nachfragen, bleibt Bewertung 3.

Das Sicherheitspersonal hat in erster Linie für Sicherheit zu sorgen, daher sind die Kundenanfragen weniger differenziert gestaltet, sodass es hier kaum Zusatzinfos gibt. Wichtig ist hier, dass die Antworten „von sich aus“ ohne großen Nachhaken gegeben werden.

(3-stufige Beurteilungsskala)

## Fahrgastinformationen am ersten Knotenbahnhof (Teil G)

VORAB: Für alle Ansagen (Anschlüsse, Verabschiedung, Stationsansagen, Ausstiegsseite) gilt: Diese sind im Fahrgastbereich zu prüfen. Ältere Fahrzeuge haben teilweise in den Einstiegsbereichen keine Lautsprecher.

### Anschlussinformationen wurden durchgesagt

Bitte beim ersten Knotenbahnhof (kann auch Ausstiegsbahnhof sein), wo dies laut Plan „Eisenbahnnetz Bayern“ erforderlich ist, darauf achten, ob Anschlussinformationen (vom Band und/oder mündlich) durchgesagt werden. Sollte am ersten Knotenbahnhof keine solche Durchsage erfolgen, bewerten Sie die nächste Anschlussdurchsage, die während Ihrer Fahrt erfolgt. Sollten sowohl Anschlussdurchsagen vom Band wie auch mündlich erfolgen, dann bitte beide separat bewerten.

Zusätzlich soll vermerkt werden, ob auf die örtlichen Lautsprecherdurchsagen/Aushänge am Bahnsteig hingewiesen wird.

### Durchsage war vollständig

Ein Beispiel für eine vollständige Anschlussdurchsage lautet wie folgt:

***In ... (Bahnhof) haben Sie Anschluss an ... (Nahverkehrszug/Regionalbahn/Regionalexpress usw.) in Richtung ... , ... (Uhrzeit) vom Bahnsteig ...***

***SBM: Hinweis auf Übergang zu U-Bahn, Regional- und Fernverkehr (Bandansage)***

Auch andere Wortlaute sind möglich. Wichtig ist lediglich, dass konkrete Infos zu den Anschlüssen erfolgen.

Möglich ist jedoch auch eine Formulierung wie „Sie erreichen alle vorgesehenen Anschlüsse“, dies ist ebenfalls als vollständig zu werten („alle“).

Nicht ausreichend/ vollständig sind dagegen allgemeine Hinweise wie, „für Anschlüsse achten Sie auf die Lautsprecherdurchsagen am Bahnsteig“. Geben Sie hierfür bitte teils/teils an. (Außer bei Verspätung, s.u.)

**Achtung:** Bei Verspätungen des Testzugs kann es sein, dass dem Zugpersonal konkrete Anschlussinformationen nicht vorliegen. In dem Fall erfolgt eine Anschlussdurchsage in dieser Form:

***Wir erreichen 'Name des Bahnhofs' heute gegen XX Uhr. Bezüglich Ihrer weiteren Reisemöglichkeiten kann ich Ihnen daher keine verbindliche Auskunft erteilen. Informieren Sie sich bitte über weitere Verbindungen an den Aushängen und Anzeigen am Bahnsteig***

Das wäre in dem Fall (Verspätung) auch als vollständig zu werten.

**Achtung:** Bandansagen enthalten teilweise nicht alle diese Informationen, sondern sind verkürzt und standardisiert. Dies ist bei der Vollständigkeit (der Bandansage) jedoch nicht negativ zu werten.

**Achtung:** auf der Strecke der Kahlgrundbahn kommen Anschlüsse nur in Kahl (und Hanau) vor. In Kahl ist es auch denkbar, dass aktuell (zeitnah) kein Anschluss besteht, dies wird dann entsprechend durchgesagt („derzeit bestehen keine Anschlüsse, achten Sie bitte auch auf ...“), dies ist nicht negativ zu werten.

(5-stufige Beurteilungsskala)

### Lautstärke angemessen

Konnte ich die Durchsage akustisch gut verstehen? War sie zu laut oder zu leise?

(5-stufige Beurteilungsskala)

### **Durchsagen verständlich**

War die Sprechstimme deutlich oder wurde genuschelt? Wurde starker Dialekt gesprochen? War die Sprechgeschwindigkeit angemessen, so dass Details der Durchsage gut zu verstehen waren oder wurde der Text abgespult? [negative Abweichungen, in erster Linie bei mündlichen Ansagen]  
(5-stufige Beurteilungsskala)

### **Tonfall freundlich**

War der Tonfall freundlich? Oder hatte der Sprecher einen ungeduldigen, genervten oder stark mechanischen Tonfall? [negative Abweichungen, in erster Linie bei mündlichen Ansagen; Bandansagen variieren hier verständlicherweise nicht]  
(5-stufige Beurteilungsskala)

## **Fahrgastinformationen am Ausstiegsbahnhof (Teil H)**

### **Verabschiedung**

Bitte prüfen, ob Verabschiedung erforderlich (meist nur am Endbahnhof, teils auch bei größeren Knoten) und eintragen, ob Verabschiedung (vom Band oder mündlich) erfolgte.

### **Durchsage war vollständig**

Eine vollständige Verabschiedung lautet wie folgt (Beispiel; Grußformel kann variieren):

*In Kürze erreichen wir ... (Endbahnhof). Dieser Zug endet dort. Ausstieg in Fahrtrichtung rechts/links. Wir verabschieden uns von Ihnen und wünschen Ihnen noch einen angenehmen Tag (ggf. ein schönes Wochenende/schöne Feiertage) und eine gute Weiterreise. Auf Wiedersehen.*

(5-stufige Beurteilungsskala)

### **Weitere Punkte wie unter „Teil G“**

## **Fahrgastinformationen bei Unregelmäßigkeit/ Störfall (Teil I)**

### **Durchsage bei Unregelmäßigkeit/ Störfall**

Während der Fahrt auf Störungsfälle achten. Sollte kein Störfall auftreten, dies vermerken. Ist ein Störfall (z.B. außerplanmäßiger Halt, verspätete Ankunft, verspätete Abfahrt, Halt auf der Strecke) eingetreten und wurde keine Durchsage dazu gemacht, dies ebenfalls vermerken.

### **Durchsage kam rechtzeitig**

Rechtzeitig bedeutet: Die erste Information zum Störfall sollte spätestens 3 Minuten nach Auftreten (z. B. nach Halt auf der Strecke) erfolgen. Bei verspäteter Ankunft: mindestens 3 Minuten vor der Ankunft (gilt nur für Ankünfte an Knotenbahnhöfen mit Anschlüssen). Eine Folgeinformation sollte spätestens nach 5 Minuten erfolgen.  
(5-stufige Beurteilungsskala)

### **Durchsage war vollständig**

Es sollte genannt werden: Ausmaß/Grund der Störung, soweit diese vorliegen oder aber der Hinweis, dass diese Informationen derzeit noch nicht bekannt sind. Voraussichtliche Ankunft bzw. Ausmaß der Verspätung, ggf. geänderte Anschlüsse. (5-stufige Beurteilungsskala)

### **Durchsage war übereinstimmend/korrekt (nur S-Bahn München)**

Es soll geprüft werden, ob die Durchsage mit Informationen der App „Bayernfahrplan“ (sowie der tatsächlichen Störung/Verspätung; falls Prüfung möglich) übereinstimmte und damit korrekt war. Für Unterschiede bei Zeitangaben ist eine Abweichung von bis zu 5 Minuten noch zu tolerieren.  
(5-stufige Beurteilungsskala)

Im Fall einer Unregelmäßigkeit/Störfall vermerken Sie bitte kurz Einzelheiten zum Sachverhalt wie Art des Störfalls, gegebene Informationen und wie lange dies gedauert hat, was funktionierte, was nicht, etc.  
Gab es einen ungeplanten Fahrzeugstillstand und erfolgte hierzu eine Ansage (mit späterer Begründung).

### **Weitere Punkte wie unter „Teil G“**

### **Stationsansagen (Teil J)**

#### **Stationsansagen erfolgten**

Während der Fahrt darauf achten, ob die Stationsansagen (in Summe) jedesmal, rechtzeitig (vor Halt des Zuges/Türfreigabe beendet), korrekt (richtiger Halt) und voll verständlich erfolgten (vom Band oder mündlich). Dies können Sie dem Liniennetzplan von Bayern entnehmen, auch die App „Bayernfahrplan“ können Sie zur Prüfung der Ansage des nächsten Halts heranziehen.

Sollten Stationsansagen beanstandet werden, geben Sie bitte an, welches Problem (ggf. auch mehrere/verschiedene Gründe) vorlag: (teils) keine Ansage, nicht rechtzeitig, nicht korrekt, nicht verständlich.

Beachten Sie bitte auch, ob bei den Stationsansagen immer (Ausnahme, siehe unten) die jeweilige Ausstiegsseite angesagt wurde (vom Band oder mündlich). Dies muss nicht immer direkt nach der Stationsansage erfolgen. Vereinzelt geschieht dies auch erst bei Stillstand des Zuges (alte Dosto-Züge).

**ACHTUNG:** Ist der angesagte Halt ein Bedarfshalt (z.B. Westfrankenbahn, Kahlgrundbahn, D-Netz Ulm Übergang) wird keine Ausstiegsseite angesagt, wenn der Zug durchfährt (weil niemand aussteigen möchte). Es ist auch möglich, dass der Zug am Bedarfshalt hält, obwohl niemand gedrückt hat, nämlich dann, wenn nur jemand am Bahnsteig steht und zusteigen will. Auch in diesem Fall kommt keine Ansage zur Ausstiegsseite. Beides ist dann nicht negativ zu werten. (Ein Bedarfshalt ist leicht zu erkennen, da in einem solchen Fall ein entsprechender Hinweis erfolgt, z.B. die Haltetaste zu drücken)

### **Allgemeine Fahrkartenkontrolle/ Kundenorientierung (Teil K)**

#### **Zugbegleiter war im Zug präsent**

Nach Abschluss der Fahrt zusammenfassend beurteilen: Wie oft zeigte sich der Zugbegleiter im Zug, ging durch die Gänge und zeigte damit seine Anwesenheit bei den Fahrgästen. Beachten Sie dabei, dass sich der Zugbegleiter evtl. (teilweise) in einem für Sie nicht zugänglichen Zugteil aufhält (z.B. bei Mehrfachtraktion). Bewerten Sie in diesem Fall bitte nur den zeitlichen Anteil, in dem sich der Zugbegleiter in Ihrem Zugteil aufgehalten hat (eine Bewertung darf nur hierzu abgegeben werden, was man auch beurteilen kann).  
(5-stufige Häufigkeitsskala)

**WICHTIG:** Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrem Urteil die Länge und die räumlichen Gegebenheiten des Zuges und ggf. das Fahrgastaufkommen. Bei einem sehr langen/ sehr vollen Zug wird der Zugbegleiter naturgemäß seltener bei Ihnen vorbeikommen. In einem offenen Zug, in dem sich der Zugbegleiter sichtbar aufhält und somit für die Fahrgäste ansprechbar ist, ist ein permanentes Auf- und Ablaufen weniger notwendig als in einem eher geschlossen gestalteten Fahrzeug. Ihr Urteil sollte der Situation angemessen sein.

S-Bahn München: Das Sicherheitspersonal (immer zu zweit) verschafft sich bei Zustieg immer zuerst einen Überblick und beginnt dann (so es die Sicherheitslage zulässt) mit den Fahrscheinkontrollen. Pro Zugteil (durchgängige Triebeneinheit) wird nur einmal eine Kontrolle (um Fahrgäste nicht mehrfach anzusprechen) durchgeführt. Es wird dabei aber die ganze Triebeneinheit durchlaufen und eine Vollkontrolle der aktuell anwesenden Fahrgäste angestrebt. Danach ist stationärer Aufenthalt (also ohne Fortbewegung und weitere Kontrolle) im Zug z.B. im Eingangsbereich

möglich (dies ist nicht negativ zu werten). Nach ca. 5 Stationen (außerhalb der Stammstrecke bereits früher oder wenn praktisch alle Fahrgäste wechseln, dies ist an großen Stationen wie Ostbahnhof oder Marienplatz der Fall) soll sich das Sicherheitspersonal wieder aktiv im Zug bewegen, Kontrollen sind hier jedoch nicht zwingend erforderlich/vorgesehen (keine negative Wertung, falls keine erneute Kontrolle).

S-Bahn Nürnberg: Das Sicherheitspersonal verschafft sich bei Zustieg immer zuerst einen Überblick indem es z.B. einmal durch den Wagen geht und beginnt dann (so es die Sicherheitslage zulässt) mit den Fahrscheinkontrollen (pro Zugteil wird nur einmal eine (Voll-)Kontrolle durchgeführt (um Fahrgäste nicht mehrfach anzusprechen). Danach bewegt sich das Personal nach jedem Halt einen Eingangsbereich weiter (Ausnahme: Hbf. Nürnberg - Dürrenhof wegen vieler Weichenstellungen; hier keine aktive Bewegung des Personals).

### **Beispiele und Hinweise für Bewertung 1 ((fast) immer):**

Beispiel:

- ZB ist (fast) permanent im Bereich wo sich auch die Fahrgäste befinden
- ZB begibt sich jedes Mal wenn neue Fahrgäste zusteigen in den Bereich der Fahrgäste

Hinweis:

Das sich der Zugbegleiter zeitweilig in die erste Klasse setzt, muss noch nicht automatisch zur Abwertung führen, auch dort ist er für Fahrgäste ansprechbar. Er muss auch nicht permanent auf und ab laufen, zumindest aber dann kommen, wenn neue Personen zusteigen. Ein Aufhalten bei Triebwagenführer bei geschlossener Tür ist nicht zu akzeptieren (dort ist er nicht verfügbar). Jedoch ist darauf zu achten, ob nur kurz etwas besprochen wird und der ZB dann sofort wieder heraus kommt, dies wäre vertretbar.

### **Beispiele und Hinweise für Bewertung 2 (oft):**

Beispiel:

- ZB begibt sich oft (z.B: wenn neue Fahrgäste zusteigen) in den Bereich der Fahrgäste

Hinweis:

ZB muss nicht permanent auf und ab laufen, zumindest aber dann kommen, wenn neue Personen zusteigen. Tut er dies öfter als er es nicht tut, ist Bewertung zwei zu vergeben. Ein Aufhalten bei Triebwagenführer bei geschlossener Tür ist bei Bewertung zwei nur kurz/selten zu akzeptieren (dort ist er nicht verfügbar).

### **Beispiele und Hinweise für Bewertung 3 (manchmal):**

Beispiel:

- ZB begibt sich manchmal (z.B: wenn neue Fahrgäste zusteigen) in den Bereich der Fahrgäste

Hinweis:

ZB muss nicht permanent auf und ab laufen, zumindest aber dann kommen, wenn neue Personen zusteigen. Tut er dies (in etwa) genauso häufig wie er es nicht tut, ist Bewertung drei zu vergeben. Ein Aufhalten bei Triebwagenführer bei geschlossener Tür ist bei Bewertung drei teilweise zu akzeptieren (dort ist er nicht verfügbar).

### **Beispiele und Hinweise für Bewertung 4 (selten):**

Beispiel:

- ZB begibt sich selten (z.B: wenn neue Fahrgäste zusteigen) in den Bereich der Fahrgäste

Hinweis:

ZB muss nicht permanent auf und ab laufen, zumindest aber dann kommen, wenn neue Personen zusteigen. Tut er dies seltener als er es nicht tut ist Bewertung vier zu vergeben. Ein Aufhalten bei Triebwagenführer bei geschlossener Tür ist bei Bewertung vier zu akzeptieren (dort ist er nicht verfügbar), es muss aber zumindest irgendwann während der Testfahrt eine Präsenz im Zug gegeben sein (denn dann ist es bereits häufiger als NIE).

### **Beispiele und Hinweise für Bewertung 5 ((fast) nie):**

Beispiel:

- ZB begibt sich bei (fast) keiner Gelegenheit (z.B: wenn neue Fahrgäste zusteigen) in den Bereich der Fahrgäste

Hinweis:

ZB muss nicht permanent auf und ab laufen, zumindest aber dann kommen, wenn neue Personen zusteigen. Tut er dies zu keiner Zeit, ist Bewertung fünf zu vergeben. Ein permanentes Aufhalten bei Triebwagenführer bei geschlossener Tür ist bei Bewertung fünf die Regel (dort ist er nicht verfügbar).

Die Beispiele und Hinweise zeigen, dass die Bewertungen der Präsenz im Zug und der Fahrscheinkontrollen verbunden sein können:

So kann die Bewertung der Präsenz im Zug normalerweise nicht schlechter ausfallen, als die der Fahrscheinkontrolle. Beispiel 1: Bewertung Fahrscheinkontrolle = 1 (immer). Damit kann die Bewertung Präsenz nicht schlechter als 1 (immer) sein, da der ZB jedes Mal beim Zustieg von neuen Personen auch Kontrollen durchgeführt hat (und damit auch präsent war).

Beispiel 2: Bewertung Fahrscheinkontrolle = 2 (oft). Damit kann die Bewertung Präsenz nicht schlechter als 2 (oft) sein, da der ZB fast jedes Mal (bzw. mehr als die Hälfte) beim Zustieg von neuen Personen auch Kontrollen durchgeführt hat (und damit auch präsent war).

Etc.

Ausnahme: ZB geht zwischen den Kontrollen zum Triebwagenführer und ist somit in dieser Zeit für den Fahrgast nicht verfügbar (= nicht präsent). Nach dem nächsten Halt und dem Zustieg neuer Fahrgäste erfolgt erneut Kontrolle. Die Präsenz im Zug wäre dann schlechter als die Kontrolle.

Umgekehrt kann die Fahrscheinkontrolle durchaus schlechter ausfallen als die Präsenz.

### **Zugbegleiter an Stationen präsent**

Der Zugbegleiter zeigte Präsenz bei Fahrgastwechsel an den Stationen (an der Wagentür, außerhalb des Zuges) beim Einstieg, Ausstieg sowie zwischendurch – wenn möglich – beobachten und nach Abschluss der Fahrt zusammenfassend beurteilen: Wie oft war der Zugbegleiter bei Fahrgastwechsel an den Stationen zur Stelle?

(5-stufige Häufigkeitsskala)

WICHTIG: Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrem Urteil ggf. das Fahrgastaufkommen: Bei sehr kleinen Stationen, bei denen kein Fahrgast zu- oder aussteigt, verbleiben die Zugbegleiter teilweise im Fahrzeug. Dies ist nicht negativ zu bewerten.

Sicherheitspersonal (S-Bahn): Dieses Personal verbleibt auch während des Halts im Fahrzeug, sollte sich jedoch beim Halt zumindest im Türbereich/Einstiegsbereich aufhalten und dabei den Bahnsteig einsehen (Sicherheitsblick). Alleiniger Aufenthalt im Türbereich ohne Sicherheitsblick (passive Präsenz) ist nicht ausreichend. Für eine positive Wertung ist aktiver Präsenz (MIT Sicherheitsblick) erforderlich.

Es ist jedoch nicht negativ zu werten, dass dieses Personal nicht aussteigt.

Während der Fahrscheinkontrollen erfolgt kein Sicherheitsblick für den Bahnsteig (dies ist nicht negativ zu werten), erst ab Aufenthalt im Türbereich/Einstiegsbereich bzw. beim Durchgehen ohne Kontrollen ist dies vorgesehen.

### **Beispiele und Hinweise für Bewertung 1 ((fast) immer):**

Beispiel:

- ZB steigt bei (fast) jedem Halt aus dem Zug

- ZB begibt sich bei (fast) jedem Halt in den Türbereich/ Einstiegsbereich um den Bahnsteig einzusehen

**Hinweis:**

Ein dauerhaftes Aufhalten bei Triebwagenführer während der Standzeit des Zuges ist nicht zu akzeptieren (dort ist er für Zu- bzw. Einsteiger nicht verfügbar, auch wenn er aus dem Fenster sieht, nicht). Jedoch ist darauf zu achten, ob nur kurz etwas besprochen wird und der ZB dann sofort wieder heraus kommt, dies wäre nicht negativ zu werten.

**Beispiele und Hinweise für Bewertung 2 (oft):**

**Beispiel:**

- ZB steigt an den meisten Stationen aus dem Zug
- ZB begibt sich an den Stationen oft in den Türbereich/ Einstiegsbereich um den Bahnsteig einzusehen

**Hinweis:**

Ein Aufhalten bei Triebwagenführer während der Standzeit des Zuges ist bei Bewertung zwei nur kurz zu akzeptieren (dort ist er für Zu- bzw. Einsteiger nicht verfügbar, auch wenn er aus dem Fenster sieht, nicht). Jedoch ist darauf zu achten, ob nur kurz etwas besprochen wird und der ZB dann sofort wieder heraus kommt, dies wäre nicht negativ zu werten.

**Beispiele und Hinweise für Bewertung 3 (manchmal):**

**Beispiel:**

- ZB steigt ungefähr bei der Hälfte der Stationen aus dem Zug
- ZB begibt sich an den Stationen manchmal in den Türbereich/ Einstiegsbereich um den Bahnsteig einzusehen

**Hinweis:**

Ein Aufhalten bei Triebwagenführer während der Standzeit des Zuges ist bei Bewertung drei teilweise zu akzeptieren (dort ist er für Zu- bzw. Einsteiger nicht verfügbar, auch wenn er aus dem Fenster sieht, nicht). Jedoch ist darauf zu achten, ob nur kurz etwas besprochen wird und der ZB dann sofort wieder heraus kommt, dies wäre nicht negativ zu werten.

**Beispiele und Hinweise für Bewertung 4 (selten):**

**Beispiel:**

- ZB steigt bei einigen Stationen aus dem Zug
- ZB begibt sich an den Stationen selten in den Türbereich/ Einstiegsbereich um den Bahnsteig einzusehen

**Hinweis:**

Ein Aufhalten bei Triebwagenführer während der Standzeit des Zuges ist bei Bewertung vier zu akzeptieren (dort ist er für Zu- bzw. Einsteiger nicht verfügbar, auch wenn er aus dem Fenster sieht, nicht). Jedoch ist darauf zu achten, ob nur kurz etwas besprochen wird und der ZB dann sofort wieder heraus kommt, dies wäre nicht negativ zu werten.

**Beispiele und Hinweise für Bewertung 5 ((fast) nie):**

**Beispiel:**

- ZB begibt sich bei (fast) keiner Station auf den Bahnsteig bzw. in den Tür-/ Einstiegsbereich des Zuges

**Hinweis:**

Ein (fast) permanentes Aufhalten bei Triebwagenführer während der Standzeit des Zuges bzw. in einem Bereich wo der Bahnsteig nicht einsehbar ist, ist bei Bewertung fünf die Regel (dort ist er für Zu- bzw. Einsteiger nicht verfügbar, auch wenn er aus dem Fenster sieht, nicht).

## ALLGEMEINE HINWEISE FÜR ALLE 5 BEWERTUNGSSTUFEN BEI PRÄSENZ AN STATIONEN:

Sollte an einem Halt kein Fahrgastwechsel stattfinden ist keine Präsenz gefordert. Der Zugbegleiter muss sich jedoch zunächst vergewissern, ob Ein- oder Ausstieg erfolgt. Der ZB muss jedoch nicht die gesamte Standzeit am Bahnsteig/ im Türbereich verbringen.

Die Dauer des Aufenthalts des Zugbegleiters am Bahnsteig/ im Türbereich spielt für die Bewertung keine Rolle.

Ein Überblicken des Bahnsteigs durch den Triebfahrzeugführer von dessen Fenster aus gilt NICHT als Präsenz am der Station. Dies muss durch den Zugbegleiter geschehen, entweder auf dem Bahnsteig oder im Tür- bzw. Einstiegsbereich.

**Ob die Tür dazu geöffnet werden muss oder nicht, hängt von der jeweiligen Situation ab. Ist es dem Zugbegleiter möglich, etwa bei kleinen Fahrzeugen mit guter Durchsicht im Fahrzeug und nach draußen, die Ein- und Ausstiegsbereiche sowie den Bahnsteig gut zu beobachten, ist demnach dazu NICHT zwingend die Tür öffnen. Dies trifft in der Regel nur auf sehr kleine Bahnhöfe, Bedarfshalte oder zu Randzeiten zu.**

### Zugbegleiter führte die Fahrscheinkontrollen durch

Bitte am Ende der Fahrt zusammenfassend bewerten, wie oft die Fahrscheinkontrollen korrekt durchgeführt wurden. Es müssen möglichst die Fahrscheine aller Fahrgäste geprüft werden (je nach Situation kann der Zugbegleiter aber möglicherweise nicht alle Fahrgäste kontrollieren). Dazu sollte nicht nur die eigene Kontrolle des Fahrscheins, sondern auch die der Fahrgäste in der Nähe berücksichtigt werden. Beachten Sie auch hier, dass sich der Zugbegleiter evtl. (teilweise) in einem für Sie nicht zugänglichen Zugteil aufhält. Bewerten Sie in diesem Fall bitte nur Ihren Teil.

(5-stufige Häufigkeitsskala)

WICHTIG: Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrem Urteil die Länge des Zuges und ggf. das Fahrgastaufkommen. Bei einem sehr langen/ sehr vollen Zug wird der Zugbegleiter naturgemäß seltener bei Ihnen vorbeikommen bzw. nicht alle Fahrgäste kontrollieren können. Ihr Urteil sollte der Situation angemessen sein.

Im Alex sind die Zugbegleiter seit 2010 angehalten, nur jedes zweite Abteil zu kontrollieren um insgesamt einen größeren Anteil der (oft langen) Züge zu bewältigen. Dies ist NICHT negativ zu bewerten, jedes zweite Abteil ist in diesem Fall korrekt.

Auch bei kurzen Haltestellenabständen sollten die Zugbegleiter die normale Fahrscheinkontrolle zum Zwecke der Präsenz an den Stationen kurz unterbrechen. Berücksichtigen Sie bei Ihrem Urteil aber bitte die jeweilige Situation. Gibt es z.B. bei der Kontrolle eine Diskussion mit einem Fahrgast wegen einer Fahrpreisanforderung o. ä. und der nächste Halt wird erreicht, kann der Zugbegleiter die Situation möglicherweise nicht mehr rechtzeitig auflösen, um auf den Bahnsteig/in den Türbereich zu treten. Dies ist in einem solchen oder ähnlichen Fall nicht negativ zu werten. Ähnliches gilt, wenn der Zugbegleiter wegen starker Überfüllung des Zuges Probleme hat, den Türbereich rechtzeitig zu erreichen.

S-Bahn München: Das Sicherheitspersonal tritt immer zu zweit auf. Es verschafft sich bei Zustieg immer zuerst einen Überblick und beginnt erst dann (so es die Sicherheitslage zulässt) mit den Fahrscheinkontrollen (dies ist so vorgesehen und als korrekt zu werten). Dabei kontrolliert in der Regel eine Person die Fahrscheine, die zweite begleitet ohne Kontrollen. Pro Zugteil (durchgängige Triebseinheit) wird nur einmal eine Kontrolle durchgeführt (um Fahrgäste nicht mehrfach anzusprechen). Auch wenn zwischenzeitlich neue Fahrgäste zusteigen wird nicht erneut mit der Kontrolle in diesem Zugteil begonnen. Es wird also nur einmal die ganze Triebseinheit durchlaufen und eine Vollkontrolle der zu diesem Zeitpunkt anwesenden Fahrgäste angestrebt. Danach ist stationärer Aufenthalt (also ohne Fortbewegung und weitere Kontrollen) im Zug z.B. im Eingangsbereich möglich (dies ist nicht negativ zu werten).

Nach ca. 5 Stationen (außerhalb der Stammstrecke bereits früher oder wenn praktisch alle Fahrgäste wechseln, dies ist an großen Stationen wie Ostbahnhof oder Marienplatz der Fall) soll sich das Sicherheitspersonal wieder aktiv im Zug bewegen, Kontrollen sind hier jedoch nicht zwingend erforderlich/vorgesehen (keine negative Wertung, falls keine erneute Kontrolle).

S-Bahn Nürnberg: Das Sicherheitspersonal verschafft sich bei Zustieg immer zuerst einen Überblick indem es z.B. einmal durch den Wagen geht und beginnt dann (so es die Sicherheitslage zulässt) mit den Fahrscheinkontrollen, pro Zugteil wird nur einmal eine (Voll-)Kontrolle durchgeführt, um Fahrgäste nicht mehrfach anzusprechen. Auch wenn zwischenzeitlich neue Fahrgäste zusteigen wird nicht erneut mit der Kontrolle in diesem Zugteil begonnen. Es wird

also nur einmal pro Triebseinheit eine Vollkontrolle der zu diesem Zeitpunkt anwesenden Fahrgäste angestrebt (dies ist so vorgesehen und als korrekt zu werten). Danach bewegt sich das Personal nach jedem Halt einen Eingangsbereich weiter (Ausnahme: Hbf. Nürnberg - Dürrenhof wegen vieler Weichenstellungen; hier keine aktive Bewegung des Personals).

Sollten ausnahmsweise während der Testfahrt zusätzlich (Zivil-)Prüfer im Zug sein, die Fahrscheine kontrollieren, so wird das Sicherheitspersonal keine Kontrollen durchführen. Dies ist in einem solchen Fall nicht negativ zu werten.

### **Zugbegleiter bei Fahrscheinkontrolle freundlich**

Bitte am Ende der Fahrt zusammenfassend bewerten, wie oft die Fahrscheinkontrollen *freundlich* (freundliches Auffordern, bedanken etc.) durchgeführt wurden. Dazu sollte nicht nur die eigene Kontrolle des Fahrscheins, sondern auch die der Fahrgäste in der Nähe berücksichtigt werden. **Beim Sicherheitspersonal ist das notwendige autoritäre Auftreten aufgrund der Hauptaufgabe (Schaffen eines Sicherheitsgefühls) zu bedenken und nicht negativ zu werten, Freundlichkeit muss natürlich dennoch gegeben sein, v.a. wenn es zum Gespräch mit Ihnen oder anderen Fahrgästen kommt.**

(5-stufige Häufigkeitsskala)

### **Zugbegleiter zeigt sich allgemein freundlich im Umgang mit Fahrgästen**

Wie hat sich der Zugbegleiter gegenüber den anderen Fahrgästen verhalten. Ist er in seinem Verhalten anderen Fahrgästen gegenüber durchgehend freundlich und kundenorientiert oder gab es Ausnahmen. Wenn es zu einzelnen Vorgängen kam, die deutlich von den anderen abweichen, bitte am Ende notieren. **Beim Sicherheitspersonal ist das notwendige autoritäre Auftreten aufgrund der Hauptaufgabe (Schaffen eines Sicherheitsgefühls) zu bedenken und nicht negativ zu werten, Freundlichkeit muss natürlich dennoch gegeben sein, v.a. wenn es zum Gespräch mit anderen Fahrgästen kommt.**

(5-stufige Häufigkeitsskala)

Zusätzlicher Hinweis zu Präsenz und Fahrscheinkontrollen:

Sind mehrere Zugbegleiter im Zug, kann es sein, dass die vorgegebenen Aufgaben aufgeteilt sind, z.B. ein Zugbegleiter ist im Zug präsent (und führt Kontrollen durch), der andere erledigt die Präsenz an den Stationen. Oder ein Zugbegleiter bedient das Bistro (Alex), der andere ist für das Durchgehen (Kontrollen) durch den Zug zuständig, etc. Bitte darauf genau achten, damit eine korrekte Bewertung für alle Aufgaben erfolgt und nicht einzelne Personen negativ beurteilt werden, wenn nur bestimmte Aufgaben von diesen übernommen werden. Die durchzuführenden Tätigkeiten sind pro Zug und nicht pro Person zu sehen. Wenn etwa nur eine Person im Bistro (Alex) ist, wird in der Regel eine zweite Person im Zug unterwegs sein. Es ist allerdings nicht ausreichend, wenn sich beide Personen permanent im Bistro aufhalten. Vermerken Sie so etwas bitte am Ende des Tests.

Achtung: In bestimmten Situationen (abends, bei Fußballspielen, aber teils auch tagsüber/regulär) erfolgt durch einen Zugbegleiter zunächst ein Servicegang durch den gesamten Zug. Dabei werden noch keine Kontrollen durchgeführt. Dies ist nicht negativ zu werten, wenn im Anschluss mit der Fahrscheinkontrolle begonnen wird.

### **Zugbildung (Teil M)**

Die Angabe des Zugtyps (hierzu Katalog mit Fahrzeugbildern benutzen) können Sie bei Verlassen des Zuges und beim Ausfahren des Zuges aus dem Bahnhof vornehmen. Es können (bei Wagenzügen) unterschiedliche Kombinationen von Waggontypen auftreten. Erfassen Sie bitte genau die Wagenanzahl für jeden auftretenden Fahrzeugtyp (egal ob Wagenzug oder Triebwagen).

Vermerken Sie außerdem, ob der ganze Zug durchgängig begehbar ist.

Außerdem ist zu vermerken, ob alle Zugteile durchgängig (ohne Ausstieg) begehbar sind.

### **Fahrgastaufkommen**

Das Fahrgastaufkommen (während der Fahrt) ist wie folgt zu abzuschätzen: A bedeutet ausreichend freie Plätze, es sind also nicht alle Plätze der von Ihnen einsehbaren Wagen/ Teilbereiche mit Personen besetzt, B entspricht in etwa einer Vollausslastung, aber nicht überfüllt, d. h., alle Fahrgäste finden bzw. fänden einen Sitzplatz (stehende Fahrgäste und freie Plätze gleichen sich etwa aus) und C stellt eine Auslastung über 100 % dar, d.h., es sind nicht ausreichend Sitzplätze für alle Fahrgäste vorhanden. Allerdings sind mit Gepäck belegte Sitze als freie Sitze zu zählen. Sollte das Aufkommen während Ihrer Testfahrt sehr stark variieren, geben Sie D an.

### **Testabschluss (Teil N)**

#### **SOLL-Ankunftszeit**

Die SOLL-Ankunftszeit finden Sie in Ihrem Einsatzplan. Überprüfen Sie diese Angabe mit einem gültigen Fahrplan (z. B. Anzeige im Zug) und nehmen Sie diese Uhrzeit als Anhaltspunkt für die von Ihnen zu erfassende IST-Ankunftszeit.

#### **IST- Ankunftszeit**

Hier müssen Sie die Uhrzeit eintragen, zu der Ihr Zug tatsächlich am Bahnhof ankommt, an dem Ihre Prüfung beendet ist. Dabei erfassen Sie die Uhrzeit zu dem Zeitpunkt, an dem die Türen öffnen bzw. durch die Fahrgäste geöffnet werden können und ein Ausstieg von Fahrgästen möglich ist. Zur Orientierung dient dabei die SOLL-Ankunftszeit.

#### **Schneller Handlungsbedarf**

Sind Ihnen bei Ihrem Einsatz besonders auffällige Mängel aufgefallen, vermerken Sie dies bitte. Bei den auffälligen Mängeln kann es sich beispielsweise um defekte Fahrkartenautomaten, stark verschmutzte Stationen (z. B. Vandalismus) oder defekte Sitze in Zügen handeln. Ihre Anmerkungen können dann zeitnah an die zuständigen Stellen weitergeleitet werden, so dass diese Mängel kurzfristig behoben werden können. Sie helfen dadurch, die Qualität aktiv zu verbessern.

#### **Allgemeine Bemerkungen**

Am Ende haben Sie die Möglichkeit, Aspekte zu erfassen, welche im Testdesign keine Berücksichtigung finden. Hier können Sie beispielsweise Anmerkungen zum Fahrzeugzustand, zu den Mitarbeitern oder den Informationen im Fahrzeug machen.

**WICHTIG:** Bitte tragen Sie hier den Namen des getesteten Zugbegleiters ein!

## BEG\_verdeckterTest\_Szenarien\_2022

Ersteller:	<b>Fabian.Fluegel</b>	<i>Status:</i>
Erstellt am:	<b>28.07.20</b>	<b>10.05.22</b>
Bearbeiter:	<b>Fabian Flügel</b>	<i>Version:</i>
		<b>161</b>

### Frage zu Verbindungen/ Anschlüssen

Anschlussverbindung regional

Anschlussverbindung überregional

---

### Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

Tarifauskunft

Ticketinformation

---

### Allgemeines

Fundsache

Beschwerde

Fahrgastrechte

---

Allgemein gilt für Verbindungsauskunft:

Werden vom Zugbegleiter Verbindungen mit Bussen vorgeschlagen, ist immer nach einer Verbindung ohne Bus zu fragen

## Frage zu Verbindungen/ Anschlüssen

<b>Aufgabe</b>	<p>Szenario 1-2: <b>Anschlussverbindung regional (mit wechselnden Zielen)</b>          (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr-          scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter:  <i>„Entschuldigen Sie, ich habe da noch eine Frage. Ich möchte nach ... [Ziel so wählen,          dass der Ausstiegsbahnhof des Testeinsatzes der Umsteigebahnhof ist] ..., wo steige ich          denn am besten aus und wie komme ich denn dann weiter.“</i></p>
<b>Beispiel</b>	Verbindung mit Umstieg innerhalb des jeweiligen Netzes
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Nennen des Umsteigebahnhofs  <b>MUSS 2:</b> - Nennen der Abfahrtszeit  <b>MUSS 3:</b> - Nennen der korrekten Liniennummer (RB..; RE..)  <b>KANN 1:</b> - Nennen des Abfahrtsgleises</p>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (z.B.) Kunde soll sich am Bahnhof über Verbindung informieren (Aushang/ Ansage)</li> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</li> </ul>

## Frage zu Verbindungen/ Anschlüssen

<b>Aufgabe</b>	<p>Szenario 3-4: <b>Anschlussverbindung überregional (mit wechselnden Zielen)</b>          (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr-          scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter:  <i>„Ich habe noch eine Frage. Morgen muss ich von ...[kleinen Bahnhof in der Wegekette auf          dieser Testfahrt nennen, an dem es kein Kundencenter gibt]... nach [überregionales Ziel]. Ich          will spätestens um xx:xx Uhr dort sein. Wissen Sie vielleicht, mit welchem Zug ich dahin          komme?“</i></p>
<b>Beispiel</b>	Verbindung zu überregionalen Zielen mit Start im jeweiligen Netz
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Nennen der ersten Abfahrtszeit  <b>MUSS 2:</b> - Nennen des Umsteigebahnhofs  <b>MUSS 3:</b> - Nennen der zweiten Abfahrtszeit  <b>MUSS 4:</b> - Ankunftszeit  <b>MUSS 5:</b> - Nennen der beiden korrekten Liniennummern (RB..; RE..)  <b>KANN 1:</b> - Nennen des ersten Gleises  <b>KANN 2:</b> - Nennen des zweiten Gleises</p>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (z.B.) Kunde soll sich am Bahnhof über Verbindung informieren (Aushang/ Ansage)</li> <li>- (z.B.) Kunde soll sich vorab über Verbindung informieren (Internet etc.)</li> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</li> </ul>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<b>Aufgabe</b>	<p>Szenario 5: <b>Tarifauskunft 1</b></p> <p>(Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr-scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter:</p> <p><i>„Ich habe noch eine Frage. Morgen muss ich von ...[kleinen Bahnhof in der Wegekette auf dieser Testfahrt nennen, an dem es kein Kundencenter gibt]... nach [überregionales Ziel]. (Ich will spätestens um xx:xx Uhr dort sein). Wissen Sie vielleicht wie viel das kostet (Einzelfahrschein Erwachsene)?“</i></p>
<b>Beispiel</b>	Tarif für Verbindung (mit wechselnden Zielen)
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Nennen des Preises</p> <p><b>KANN 1:</b> - Nennen der Verbindung</p>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (z.B.) Kunde soll sich am Bahnhof über Preis informieren (Aushang/ Ansage)</li> <li>- (z.B.) Kunde soll sich vorab über Preis informieren (Internet etc.)</li> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</li> </ul>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 6: <b>Tarifauskunft 2 (BAYERN-TICKET)</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahrscheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: „Ich will mit meiner Familie am Wochenende z.B. in den Nürnberger Zoo/ das Legoland/ das SEA LIFE München/ den Playmobil Fun Park/ Augsburger Puppenkiste/ Reptilienzoo Regensburg/ München Zoo Hellabrunn/ Bavaria Filmstadt München/ Therme Fürth/ Residenz Würzburg/ Ingolstadt Village/ Kristall Palm Beach in Stein/Nbg./ Tiergarten Straubing/ Rosenheim Ausstellungszentrum Lokschuppen? Welcher Fahrschein ist hier der günstigste (für 2 Erwachsene und 2 Kinder; ohne Fernverkehr)?“</p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Tarif für Fahrt zum Ziel (mit wechselnden Zielen)</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Günstigster Preis: <b>BAYERN-TICKET</b> für zwei Erwachsene (= <b>26€ + 8€</b>) <b>34 €</b>, wenn die Kinder unter 15 Jahre sind. Wenn Kinder dabei sind, die 15 und älter sind, muss für sie pro Person der Mitfahrerpreis (= 8€/Person) gezahlt werden. Mit dem BAYERNTICKET können bis zu 3 Kinder zwischen <b>6 und unter 15 Jahre kostenfrei mitfahren</b>, unabhängig ob eigene oder nicht.</p> <p><b>MUSS 2:</b> - Preis für Kauf am <b>Automat und im Internet</b></p> <p><b>MUSS 3:</b> - Gültig in allen <b>bayerischen Nahverkehrszügen</b> (DB Regio, BRB, BLB, EB, VBG, ALEX, agilis, OPB, WAB, SOB, WFB, Go-Ahead) und allen Verkehrsverbänden sowie fast allen Linienbussen (auf Nachfrage, z.B. nach Anschlussticket) 2. Klasse</p> <p><b>MUSS 4:</b> - Gültig für <b>maximal 5 Personen</b>, wobei die erste Person immer 26 € zahlt, jede weitere 8 €, d.h. maximal 58 € (auf Nachfrage)</p> <p><b>KANN 1:</b> - Ermäßigung Eintrittspreis: SEA LIFE / Zoo Nürnberg/ Kostenloser Shuttlebus vom Bhf. Günzburg zum Legoland</p> <p><b>KANN 2:</b> - Preis für Kauf im Internet und Fahrausweisautomaten. Preis an Verkaufsstellen + 2 € pro Ticket, nicht pro Person!</p> <p><b>KANN 3:</b> - Gültig werktags ab 9 Uhr (Samstag, Sonntag und Feiertag ganztägig) bis 3 Uhr des Folgetags (auf Nachfrage)</p> <p><b>KANN 4:</b> - Das BAYERNTICKET gibt es auch für die 1.Kl: erste Person zahlt 38,50 € jede weitere 20,00 €</p> <p><b>KANN 5:</b> - Bayerticket Nacht, gültig ab 18 Uhr bis 6 Uhr (So-Do) bzw. 7 Uhr (Fr, Sa) des Folgetages, 1. Person 24,- €, jede weitere 5,- €</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (z.B.) Nennen anderer Tickets/ Tarife (teurer)</li> <li>- (z.B.) Kunde soll sich vorab über Ticket/ Tarif informieren (Internet etc.)</li> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</li> </ul>

### Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<b>Aufgabe</b>	<p>Szenario 7: <b>Tarifauskunft 3 (BAYERN-TICKET für eine Person)</b>          (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr-          scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter:  <i>„Ich habe noch eine Frage. Morgen (bzw. am nächsten Werktag, es muss immer ein          Werktag sein! Früh (zunächst ohne genaue Zeitangabe; auf Nachfrage: nach 9 Uhr) muss          ich von ... nach... und am späten Abend wieder zurück. Wissen Sie vielleicht, wie viel das          kostet in der günstigsten Variante (Alleinreisender)?“</i></p>
<b>Beispiel</b>	<p>Tarif für günstigste Fahrt Hin und zurück (mit wechselnden Zielen):</p>
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Günstigster Preis: <b>BAYERN-TICKET</b> für eine Person <b>26,00 Euro</b>  <b>MUSS 2:</b> - <b>Preis</b> für Kauf am <b>Automat und im Internet</b>  <b>MUSS 3:</b> - Gültig in allen <b>bayerischen Nahverkehr-</b> und allen Verbundverkehrsmitteln und          fast allen Linienbussen (auf Nachfrage, z.B. nach Anschlussticket)  <b>MUSS 4:</b> - Gültig <b>werktags ab 9 Uhr (Samstag, Sonntag und Feiertag ganztägig)</b> bis 3 Uhr          des Folgetags (auf Nachfrage)  <b>KANN 1:</b> - Ermäßigung Eintritte in vielen Sehenswürdigkeiten in Bayern  <b>KANN 2:</b> - auch in Verkaufsstellen erhältlich (höherer Preis, 2 € mehr pro Ticket)</p>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (z.B.) Nennen anderer Tickets/ Tarife (teurer)</li> <li>- (z.B.) Kunde soll sich vorab über Ticket/ Tarif informieren (Internet etc.)</li> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</li> </ul>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen; wird nur abgefragt bei: OL: Oberland-MVV-Ticket</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Kostet <b>25,00 Euro für eine Person</b> (Single) bzw. <b>34,00 Euro für max. 5 Personen</b> <b>MUSS 2:</b> - Gilt auf <b>allen BRB-Zügen im Netz Oberland</b> und <b>MVV-Verkehrsmitteln in MVV-Zone M</b> <b>MUSS 3:</b> - Gilt <b>Montag-Freitag ab 9:00 Uhr</b> bis 3:00 Uhr des Folgetags, sowie <b>ganztägig am Samstag, Sonntag</b> und Feiertag (bis 3:00 Uhr des folgenden Tages) <b>MUSS 4:</b> - Gilt <b>für beliebig viele Fahrten</b> (Tagesticket) <b>KANN 1:</b> - Erhältlich bei BRB und MVG (Automaten, Kundencenter, Online, HandyTicket) <b>KANN 2:</b> - 2 Kinder bis 14 Jahren gelten als ein Erwachsener</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</li> </ul>

**Frage zu Tarifauskunft/ Ticket**

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p><b>Szenario 8: Ticketinformation 1</b></p> <p>(Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter:</p> <p><i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen; wird abgefragt bei:</p> <p>FUX/ MaFB/ MiFB/ AAT/ HFU/ KGB/ KIS/ MAX/ NOB/NTT/ OBB/ ÜFEX/ SHU/ AgM/ AgN/ AXN/ OPB:</p> <p>Bayern-Hopper</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Kostet <b>14,20 Euro</b> für eine Person am Automat, im Internet und in Verkaufsstellen (teils Aufschlag, siehe Kann 2)</p> <p><b>MUSS 2:</b> - Gilt auf allen <b>Strecken in Bayern</b> für Nahverkehrsverbindungen <b>bis 50 km hin und 50 km zurück</b> (nicht <u>innerhalb des gleichen</u> Verbundes; s.u. Muss5). Abfahrt muss in Bayern liegen.</p> <p><b>MUSS 3:</b> - am Geltungstag, <b>Montag bis Freitag von 9.00 Uhr</b> bis 3.00 Uhr des Folgetages, <b>Samstag, Sonn- und Feiertag ganztägig</b></p> <p><b>MUSS 4:</b> - gültig in der <b>zweiten Wagenklasse in allen Zügen des Nahverkehrs</b> in Bayern (DB, EB, Länderbahn, BRB, BOB, agilis, Go-Ahead)</p> <p><b>MUSS 5:</b> - <b>Start und Ziel dürfen nicht im gleichen Verkehrsverbund liegen</b> (außer RVV, VGI) bzw. eine Teilstrecke muss außerhalb eines Verbundes sein</p> <p><b>KANN 1:</b> - bis zu 3 Kinder bis einschließlich 14 Jahre fahren umsonst mit (unter 6 Jahre immer kostenlos)</p> <p><b>KANN 2:</b> - in manchen Agenturen/ Reisezentren/ Kundencentern mit 2,- Euro Aufschlag erhältlich (Preis: 16,20 Euro)</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen: DIX: Regio-Ticket Donau-Isar</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Preis: <b>23,-€</b> für eine Person (Kauf am Automaten/Internet) <b>MUSS 2:</b> - Gilt für <b>beliebig viele Fahrten zwischen München und Landshut bzw. Passau</b>, mit DB, Alex (München – Landshut) sowie agilis (Plattling – Passau) <b>MUSS 3:</b> - Gültig <b>Mo-Fr ab 9 Uhr</b>, bis 3 Uhr des Folgetages, <b>Samstag, Sonntag und Feiertag ganztägig</b> (auf Nachfrage) <b>MUSS 4:</b> - Gültig in der <b>zweiten Wagenklasse in allen Zügen des Nahverkehrs</b> (DB, Alex, agilis) auf den obigen Strecken <b>MUSS 5:</b> - <b>jeder weitere Mitfahrer</b> (max. 4) <b>zahlt 8,- €</b> pro Person  <b>KANN 1:</b> - Bis zu drei Kinder im Alter zwischen 6 und unter 15 Jahren, sowie beliebig viele Kinder unter 6 Jahren können unentgeltlich mitgenommen werden. Entgeltpflichtige Hunde zählen jeweils als eine volle Person (auf Nachfrage). <b>KANN 2:</b> - auch in Agenturen/ Reisezentren/ Kundencentern erhältlich (Preis: 25,00 Euro für eine/erste Person)</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

**Frage zu Tarifauskunft/ Ticket**

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b></p> <p>(Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr-scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter:</p> <p><i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen; wird nur abgefragt bei:</p> <p>Werdf: Regio Ticket Werdenfels</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Kostet <b>23,- Euro für eine Person</b>, gilt für beliebig viele Fahrten</p> <p><b>MUSS 2:</b> - auf den <b>Strecken im Werdenfels:</b> München Hbf – Tutzing/Kochel/ Oberammergau sowie Mittenwald. Von Garmisch-Partenkirchen über Reutte in Tirol bis nach Pfronten-Ried (Außerfernbahn). Alle S-Bahnen München, Regionalzüge der DB im S-Bahn-Bereich, sowie die Busse des RVO und die Linie 1 des Verkehrsbetriebes Reindl.</p> <p><b>MUSS 3:</b> - am <b>Geltungstag von 0.00 Uhr</b> bis 3.00 Uhr des Folgetages</p> <p><b>MUSS 4:</b> - gültig in der <b>zweiten Wagenklasse in allen Zügen des Nahverkehrs</b> sowie den oben genannten Bussen im Geltungsbereich</p> <p><b>MUSS 5:</b> - <b>jeder weitere Mitfahrer</b> (max. 4) <b>zahlt 8,- €</b> pro Person</p> <p><b>KANN 1:</b> - Bis zu drei Kinder im Alter zwischen 6 und 14 Jahren werden unentgeltlich mitgenommen. Kinder bis einschließlich 5 Jahren werden ohne Fahrkarte befördert und bei der Ermittlung der Personenzahl nicht gezählt.</p> <p><b>KANN 2:</b> - erhältlich in allen DB Verkaufsstellen und DB Automaten, an den S-Bahn Haltestellen in München sowie im gesamten Geltungsbereich, im Internet Preise gelten am Fahrtenautomaten und Internet, sonst 2 Euro Aufpreis</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Ich will mit meiner Familie am Wochenenden eine Ausflug in der Region unternehmen, Wandern/ Schwimmen/ etc. (für 2 Erwachsene und 2 Kinder; ohne Fernverkehr)?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen; wird nur abgefragt bei: CHI /BGR: Guten Tag Ticket</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Preis: <b>23,- Euro für eine Person</b> (Tageskarte), Preis für Kauf am Automat und im Internet (im Kundencenter 2 Euro Preisaufschlag)</p> <p><b>MUSS 2:</b> - Gilt für beliebig viele Fahrten in allen Zügen der <b>Bayerischen Oberlandbahn GmbH und der Bayerischen Regiobahn GmbH</b> sowie ausgewählten Strecken von agilis, DB Regio, Go-Ahead</p> <p><b>MUSS 3:</b> - Gültig <b>Mo-Fr ab 9 Uhr, Samstag, Sonntag und Feiertag ganztägig</b>, immer bis 3 Uhr des Folgetags (auf Nachfrage)</p> <p><b>MUSS 4:</b> - <b>jeder weitere Mitfahrer</b> (max. 4) <b>zahlt 8,-€</b> pro Person</p> <p><b>MUSS 5:</b> - <b>Kostenfreie Mitnahme von bis zu 3 Kindern im Alter von 6 bis 14 Jahren</b> in jeder Personenvariante. Weitere Kinder und Hunde zählen jeweils als eine volle Person (auf Nachfrage)</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (z.B.) Nennen anderer Tickets/ Tarife (teurer)</li> <li>- (z.B.) Kunde soll sich vorab über Ticket/ Tarif informieren (Internet etc.)</li> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</li> </ul>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen; wird nur abgefragt bei: DNA1/ DNA2/ OAL/ DNU/ ENA/ VMB: Regio-Ticket Allgäu Schwaben</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Kostet <b>23,00 Euro</b> am DB-Automat, und im Internet für eine Person, <b>je 8 Euro mehr für jede weitere Person</b> (bis zu 4 Mitreisende).</p> <p><b>MUSS 2:</b> - Gilt auf ausgewählten <b>Strecken im Allgäu</b> der DB sowie der BRB (u.a. München Hbf - Buchloe - Kempten - Lindau bzw. Oberstdorf; Buchloe - Memmingen - Kißlegg – Hergatz, Augsburg – Mering, Füssen – Buchloe – Augsburg, Bobingen – Landsberg, Ulm Hbf – Günzburg und Günzburg – Mindelheim) und der agilis Verkehrsgesellschaft zwischen Ulm und Ingolstadt sowie Go- Ahead zwischen München und Lindau.</p> <p><b>MUSS 3:</b> - am Geltungstag, <b>Montag bis Freitag von 9.00 Uhr</b> bis 3.00 Uhr des Folgetages, <b>Samstag, Sonn- und Feiertag ganztägig</b></p> <p><b>MUSS 4:</b> - Gültig in der <b>zweiten Wagenklasse in allen Nahverkehrszügen</b> der DB Regio, agilis, BRB, Go-Ahead)</p> <p><b>MUSS 5:</b> - <b>Start und Ziel dürfen nicht im gleichen Verkehrsverbund liegen</b> bzw. eine Teilstrecke muss außerhalb eines Verbundes sein</p> <p><b>KANN 1:</b> - bis zu 3 Kinder im Alter zwischen 6 und unter 15 Jahren, sowie beliebig viele Kinder unter 6 Jahren können unentgeltlich mitgenommen werden.</p> <p><b>KANN 2:</b> - auch in Agenturen/ Reisezentren/ Kundencentern erhältlich (Preis: 25 Euro für erste Person)</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen; wird nur abgefragt bei: RZW: Regio-Ticket München Nürnberg</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Kostet <b>23,00 Euro</b> (am DB-Automat, und im Internet) für eine Person, <b>MUSS 2:</b> - Gilt auf den ausgewählten <b>Strecken Nürnberg – Ingolstadt – München</b> sowie auf dem Streckenabschnitt <b>Ingolstadt – Treuchtlingen – Nürnberg</b> sowie agilis (Ingolstadt Hbf – Ingolstadt Nord) und BRB (Eichstätt Bahnhof – Ingolstadt Hbf) <b>MUSS 3:</b> - am Geltungstag, <b>Montag bis Freitag von 9.00 Uhr</b> bis 3.00 Uhr des Folgetages, <b>Samstag, Sonntag und Feiertag ganztägig</b> bis 03:00 Uhr des Folgetages. <b>MUSS 4:</b> - Gültig in der <b>zweiten Wagenklasse in allen Nahverkehrszügen</b> der DB Regio, teilweise BRB und agilis) <b>MUSS 5:</b> - <b>jeder weitere Mitfahrer</b> (max. 4) <b>zahlt 8,- €</b> pro Person  <b>KANN 1:</b> - bis zu 3 Kinder im Alter zwischen 6 und unter 15 Jahren, sowie beliebig viele Kinder unter 6 Jahren können unentgeltlich mitgenommen werden. <b>KANN 2:</b> - auch in Agenturen/ Reisezentren/ Kundencentern erhältlich (Preis: 25 Euro für erste Person)</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<b>Aufgabe</b>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahrscheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: „Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</p>
<b>Beispiel</b>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen; wird nur abgefragt bei: LSM: Südostbayern-Ticket</p>
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Kostet <b>21 Euro</b> am DB-Automat und im Internet <b>für eine Person</b> (gilt für beliebig viele Fahrten) <b>MUSS 2:</b> - Gilt auf den <b>Strecken der Südostbayernbahn</b> außerdem zwischen Simbach und Braunau sowie Freilassing und Salzburg (BRB, ÖBB oder S-Bahn Salzburg), aber nicht auf den Abschnitten Prien–Aschau bzw. Bogen-Neufahrn <b>MUSS 3:</b> - am Geltungstag <b>montags bis freitags von 9 bis 3 Uhr</b> des Folgetages, an <b>Wochenenden</b> und an in ganz Bayern gültigen Feiertagen <b>ganztags</b> <b>MUSS 4:</b> - Gültig in der <b>2. Klasse</b> in allen Zügen des Nahverkehrs (auf obigen Strecken) <b>MUSS 5:</b> - <b>jeder weitere Mitfahrer</b> (max. 4) <b>zahlt 8,- €</b> pro Person <b>KANN 1:</b> - bis zu 3 Kinder bis einschließlich 14 Jahre fahren umsonst mit (unter 6 Jahre immer kostenlos) <b>KANN 2:</b> - auch in Agenturen/ Reisezentren/ Kundencentern erhältlich (Preis: 23 Euro für erste Person)</p>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

**Frage zu Tarifauskunft/ Ticket**

<b>Aufgabe</b>	<p><b>Szenario 8: Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<b>Beispiel</b>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen; wird nur abgefragt bei: OPB: WB: Waldbahn – Tagesticket</p>
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Kostet <b>9,50 Euro</b> (für eine Person) <b>MUSS 2:</b> - Gilt <b>im gesamten Waldbahn-Netz:</b> Plattling - Deggendorf - Gotteszell - Regen - Zwiesel - Bayerisch Eisenstein Zwiesel – Bodenmais Zwiesel - Frauenau - Spiegelau – Grafenau Gotteszell – Teisnach - Viechtach <b>MUSS 3:</b> - Gilt <b>Montag bis Freitag ab 8 Uhr</b> bis zum Folgetag 3 Uhr; <b>Samstag, Sonntag sowie an gesetzlichen Feiertagen</b> im Freistaat Bayern <b>ab 0 Uhr</b> (ganztags) bis zum Folgetag 3 Uhr <b>MUSS 4:</b> - Gilt <b>für einem Tag für beliebig viele Fahrten</b> <b>KANN 1:</b> - Es gilt für Einzelreisende, bis zu 3 Kinder (6-14 Jahre) dürfen kostenlos mitgenommen werden (unter 6 Jahre immer kostenfrei) <b>KANN 2:</b> - erhältlich beim Zugbegleiter/im Zug, in Agenturen sowie im Internet/online</p>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen: FTX: Regio-Ticket Franken-Thüringen</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Preis: <b>23,-€</b> für eine Person (Kauf am Automaten/Internet) <b>je 8 Euro mehr für jede weitere Person</b> (bis zu 4 Mitreisende).</p> <p><b>MUSS 2:</b> - <b>Gilt im Gebiet des Franken-Thüringen-Express</b> auf den Strecken Nürnberg Hbf - Bamberg - Lichtenfels – Sonneberg; Lichtenfels - Saalfeld bzw. Saalfeld - Jena (Saalfb.) und Würzburg Hbf - Schweinfurt - Bamberg sowie bei agilis auf der Strecke Forchheim - Bamberg - Lichtenfels - Coburg/ Hochstadt – Marktzeuln und bei der Erfurter Bahn auf der Strecke Schweinfurt Stadt – Schweinfurt Hbf.</p> <p><b>MUSS 3:</b> - am Geltungstag, <b>Montag bis Freitag von 9.00 Uhr</b> bis 3.00 Uhr des Folgetages, <b>Samstag, Sonn- und Feiertag ganztägig</b></p> <p><b>MUSS 4:</b> - Gültig in der <b>zweiten Wagenklasse in allen Nahverkehrszügen der DB und agilis sowie Erfurter Bahn</b> (auf obigen Strecken)</p> <p><b>MUSS 5:</b> - <b>Start und Ziel dürfen nicht im gleichen Verkehrsverbund liegen</b> bzw. eine Teilstrecke muss außerhalb eines Verbundes sein</p> <p><b>KANN 1:</b> - bis zu 3 Kinder im Alter zwischen 6 und unter 15 Jahren, sowie beliebig viele Kinder unter 6 Jahren können unentgeltlich mitgenommen werden.</p> <p><b>KANN 2:</b> - auch in Agenturen/ Reisezentren/ Kundencentern erhältlich (Preis: 25 Euro für erste Person)</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

### Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Entschuldigen Sie, ich habe von diesem speziellen Ticket [Ticket nennen] gehört/ gelesen/ Werbung gesehen. Wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen: MSX: Regio-Ticket Main-Spessart</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Preis: <b>23,-€</b> für eine Person (Kauf am Automaten/Internet) <b>je 8 Euro mehr für jede weitere Person</b> (bis zu 4 Mitreisende).</p> <p><b>MUSS 2:</b> - <b>Gilt im Gebiet des Main-Spessart Express</b> auf den Strecken Bamberg - Würzburg - Aschaffenburg – Kahl (zusätzlich auf Strecke Schweinfurt Stadt – Schweinfurt Hbf der Erfurter Bahn)</p> <p><b>MUSS 3:</b> - am Geltungstag, <b>Montag bis Freitag von 9.00 Uhr</b> bis 3.00 Uhr des Folgetages, <b>Samstag, Sonn- und Feiertag ganztägig</b></p> <p><b>MUSS 4:</b> - Gültig in der <b>zweiten Wagenklasse in allen Nahverkehrszügen der DB</b> (bzw. EB) (auf obigen Strecken)</p> <p><b>MUSS 5:</b> - <b>Start und Ziel dürfen nicht im gleichen Verkehrsverbund liegen</b> bzw. eine Teilstrecke muss außerhalb eines Verbundes sein</p> <p><b>KANN 1:</b> - bis zu 3 Kinder im Alter zwischen 6 und unter 15 Jahren, sowie beliebig viele Kinder unter 6 Jahren können unentgeltlich mitgenommen werden.</p> <p><b>KANN 2:</b> - auch in Agenturen/ Reisezentren/ Kundencentern erhältlich (Preis: 25 Euro)</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<b>Aufgabe</b>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b>          (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Sicherheitspersonals oder Fahr-          scheinkontrolle Frage an Sicherheitspersonal:  <i>„Entschuldigen Sie, ich suche nach einem Ticket womit ich einen Tag <b>hier in München</b>          fahren kann. Was gibt es da, wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren,          für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<b>Beispiel</b>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen:          SbM: MVV-Tageskarte</p>
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Nennen der Tageskarte: <b>Single-Tageskarte</b> bzw. <b>Gruppen-Tageskarte</b>  <b>1 Tag</b> (für beliebig viele Fahrten an einem Tag)  <b>MUSS 2:</b> - Nennen des Preises: <b>8,20 Euro</b> bzw. <b>15,60 Euro</b> für Zone M (Stadtgebiet)  <b>MUSS 3:</b> - Gültig in <b>Zone M</b> (entspricht dem gesamten Stadtgebiet, teils darüber hinaus)  <b>MUSS 4:</b> - Gültig ab Entwertung <b>bis 6 Uhr des Folgetages</b>  <b>MUSS 5:</b> - <b>erhältlich</b> an Automaten, in Verkaufsstellen, online und als Handy-Ticket (über          MVV App oder München Navigator)</p>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<b>Aufgabe</b>	<p>Szenario 8: <b>Ticketinformation 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Sicherheitspersonals oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Sicherheitspersonal: <i>„Entschuldigen Sie, ich suche nach einem Ticket womit ich einen Tag hier im ganzen Verbund fahren kann. Was gibt es da, wie kann ich dieses Ticket nutzen, wohin kann man fahren, für wie viele Personen gilt es?“</i></p>
<b>Beispiel</b>	<p>Szenario möglich falls spezielle Ticketangebote vorliegen: SbN: VGN TagesTicket plus (für den ganzen Verbundraum = Preisstufe 10)</p>
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Nennen der Karte: <b>Tagesticket Plus</b> für <b>Gesamtraum</b> Verkehrsverbund Nürnberg (für beliebig viele Fahrten an einem Tag)</p> <p><b>MUSS 2:</b> - Nennen des Preises: <b>21,50 Euro</b> (für den gesamten Verbundraum)</p> <p><b>MUSS 3:</b> - Gültig <b>in allen Nahverkehrsmitteln des VGN</b> (RB, RE, S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahnen und Bussen)</p> <p><b>MUSS 4:</b> - Gültig Montag-Freitag ab 0:00 Uhr bis 3:00 Uhr des Folgetags, sowie am Samstag gelöste Tagestickets gelten das gesamte Wochenende</p> <p><b>MUSS 5:</b> - für <b>bis zu 6 Personen davon maximal 2 Erwachsene</b> und 4 Kinder/Jugendliche bis einschließlich 17 Jahren und 1 Hund)</p> <p><b>KANN 1:</b> - <b>erhältlich</b> an Automaten, in Verkaufsstellen, beim Busfahrer, online und als Handy-Ticket</p> <p><b>KANN 2:</b> - Namenseintrag auf Fahrkarte notwendig</p>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 9: <b>Ticketinformationen 2</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: „Entschuldigen Sie, ich komme aus Baden-Württemberg/ Hessen/ Thüringen. Bei uns gibt es das Baden-Württemberg-Ticket (entsprechend, Achtung: HessenTicket entspricht nicht dem Bayern-Ticket). Das gibt es sicher auch hier in Bayern. Wenn ja, wie kann man dieses Ticket nutzen, was kostet es, für wie viele Personen gilt es?“</p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>BAYERN-TICKET</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Preis: <b>26 Euro</b> für eine Person <b>MUSS 2:</b> - <b>Preis</b> für Kauf am <b>Automat oder im Internet</b> <b>MUSS 3:</b> - Gültig in allen <b>bayerischen Nahverkehrszügen</b> (DB Regio, BRB, BLB, EB, VBG, ALEX, agilis, OPB, WAB, SOB, WFB, Go-Ahead) und allen Verbundverkehrsmitteln sowie fast allen Linienbussen (auf Nachfrage, z.B. nach Anschluss ticket) 2. Klasse <b>MUSS 4:</b> - Gültig <b>Mo-Fr ab 9 Uhr (Samstag, Sonntag und Feiertag ganztägig)</b> bis 3 Uhr des Folgetags (auf Nachfrage) <b>MUSS 5:</b> - jeder <b>weitere Mitfahrer</b> (max. 4) zahlt 8 € pro Person (über 15 Jahre) - bis zu 3 Kinder zwischen 6 unter 15 Jahre können kostenfrei mitfahren - unabhängig ob eigene oder nicht. Je eine Person kann durch einen entgeltpflichtigen Hund ersetzt werden (auf Nachfrage) <b>KANN 1:</b> - Ermäßigung Eintritte in vielen Sehenswürdigkeiten in Bayern <b>KANN 2:</b> - auch in Verkaufsstelle erhältlich (höherer Preis) <b>KANN 3:</b> - auch als BAYERN-TICKET Nacht erhältlich (ab 18 Uhr) – erste Person zahlt 24 € - jeder weitere Mitfahrer zahlt 5 € - gilt von 18 Uhr bis 6.00 Uhr des Folgetages, wenn dieser ein Werktag (Mo-Fr) ist, wenn Folgetag Sa/So/Feiertag, dann bis 7.00 Uhr <b>KANN 4:</b> - auch als BAYERN-TICKET 1.Kl erhältlich– erste Person zahlt 38,50 € - jeder weitere Mitfahrer zahlt 20,00 €</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Frage zu Tarifauskunft/ Ticket

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 10: <b>Ticketinformationen 3 (Fahrrad-Tageskarte Bayern)</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: „Entschuldigen Sie, ich möchte morgen einen Tagesausflug (in Verbindung mit einer Bahnfahrt) mit meinem Fahrrad machen (Hin- und Rückfahrt am selben Tag; Entfernung über 20 km). Gibt es eine spezielle Fahrradkarte. Wenn ja, wie kann man dieses Ticket nutzen, wo kann ich dieses Ticket kaufen, was kostet es (jeweils ggf. auf Nachfrage)?“ Nahverkehr</p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Fahrrad-Tageskarte Bayern für Fahrt zu wechselnden Zielen (mehr als 20 km)</p>
<p><b>Lösung</b></p>	<p><b>MUSS 1:</b> - Preis: <b>6,00 Euro</b> (pro Rad <b>über 20 Zoll</b> Reifengröße; kleinere Räder kostenfrei)  <b>MUSS 2:</b> - Gültig in allen <b>Nahverkehrszügen</b> und den meisten Verbundverkehrsmitteln <b>in ganz Bayern</b> – Mitnahmemöglichkeit besteht nur, soweit Platz für Fahrräder vorhanden – (es kann an schönen Ausflugstagen zu Beeinträchtigungen kommen)  <b>MUSS 3:</b> - Gültig <b>einen Tag</b> (bis 3 Uhr des Folgetags) / Tageskarte / ganztägig  <b>MUSS 4:</b> - erhältlich an <b>Automaten / Verkaufsstellen / im Internet</b>  <b>MUSS 5:</b> - (ggf. auf Nachfrage, z.B. was kostet das für die Kinder)  Beliebig vielen eigene <b>Kinder/Enkelkinder</b> (unter 15 Jahre) in Begleitung von Eltern/Großeltern bzw. einer erziehungsberechtigten Person (mit Fahrrad-Tageskarte), können ihr <b>Fahrrad in Zügen kostenlos</b> mitnehmen  <b>KANN 1:</b> - in den Verbänden existieren (teilweise) Sperrzeiten für Fahrräder  <b>KANN 2:</b> - Hinweis, dass auch ein Fahrrad-Kurzstreckenticket existiert (Preis pro Fahrt kilometerabhängig)</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<p>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</p>

## Allgemeines

<b>Aufgabe</b>	<p>Szenario 11: <b>Fundsache 1</b></p> <p>(Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: „Ich habe <u>vorgestern</u> in diesem Zug meine Jacke/ meinen Schirm (<b>keine Wertgegenstände wie Handy, Laptop, Tasche angeben!</b>) vergessen. Wie kann ich die denn wiederbekommen; können Sie mir da bitte helfen?“</p> <p>Bei Nachfragen durch Zugbegleiter: Verlorenen Gegenstand beschreiben können. Zug nennen können.</p>
<b>Lösung</b>	<p><b>MUSS 1:</b> - Der Zugbegleiter muss eine der unten aufgeführten Möglichkeiten nennen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Übergabe der Visitenkarte (Hinweis für Fundsachen/Hotline/Kundencenter/etc. muss enthalten sein)</li> <li>- Nennen der Nummer der Hotline</li> <li>- Verweis auf das Kundencenter</li> <li>- Verweis auf das Internet/ Homepage (Der Zugbegleiter versichert sich, dass der Fahrgast diese Möglichkeit auch nutzen kann)</li> </ul>
<b>Mögliche andere Reaktionen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen genau notieren</li> </ul>

## Allgemeines

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 12: <b>Beschwerde 1</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: „Vorgestern ist mir am Bahnhof [Einstiegsbahnhof der heutigen Testfahrt nennen] der Zug direkt vor der Nase weggefahren. Ich kam gerade noch rechtzeitig zur offiziellen Abfahrtszeit am Bahnsteig an. Meiner Meinung nach hat der Lokführer gesehen, wie ich angelaufen kam. Trotzdem ist der Zug direkt losgefahren. Hier sollte doch mehr Rücksicht auf die Kunden genommen werden, schließlich stand der Zug noch als ich an den Bahnsteig kam, es hätte also keine (große) Verzögerung bedeutet, mich noch schnell einsteigen zu lassen.“ Ggf. Nachfrage: „An wen kann man sich da wenden?“</p>
<p><b>„Lösung“</b></p>	<p>Es geht hier nicht um eine objektive Lösung, der geschilderte Sachverhalt liegt ja bereits in der Vergangenheit. Es geht hier vielmehr um das allgemeine Verhalten des Zugbegleiters gegenüber dem Kunden in einer solchen Situation. Generell sollten jedoch folgende Punkte durch den Zugbegleiter erfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>MUSS 1:</b> - Aufnehmen des Sachverhalts: Dies muss nicht unbedingt ein schriftliches Notieren bedeuten, sondern kann auch bedeuten, dass der Kunde sein Anliegen vollständig schildern kann, und der Zugbegleiter ihm zuhört.</li> <li>- <b>MUSS 2:</b> Stellungnahme zum Sachverhalt: Entschuldigung oder Erklärung z.B., dass der Zug feste Zeiten einzuhalten hat und daher nicht warten kann.</li> <li>- <b>MUSS 3:</b> Zusätzlich Abgabe eines Ansprechpartners für Beschwerden (ggf. über Nachfrage anfordern).</li> </ul> <p>Allgemein gilt: Der Zugbegleiter soll sich mit dem Anliegen befassen, und mit dem Kunden (möglichst) an Ort und Stelle abhandeln. Die alleinige Angabe einer Be- schwerdestelle ist zur vollständigen Erfüllung der Aufgabe nicht ausreichend.</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen notieren</li> </ul>

## Allgemeines

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 13: <b>Beschwerde 2</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Letzte Woche bin ich auf dieser Strecke/ Verbindung [wie Testfahrt] gefahren, da hatte mein Zug nach ... [beliebiger Bhf. auf der Strecke] 20 Minuten Verspätung. Ich hatte einen wichtigen Termin (z.B. Bewerbungstermin) und musste mir ein Taxi nehmen, um noch rechtzeitig dahin zu kommen. Das finde ich nicht Ordnung; ich finde, die Bahn muss mir da das Taxigeld erstatten.</i>  <i>Ggf. Nachfrage: „An wen kann man sich da wenden?“</i></p>
<p><b>„Lösung“</b></p>	<p>Es geht hier nicht um eine objektive Lösung, der geschilderte Sachverhalt liegt ja bereits in der Vergangenheit. Es geht hier vielmehr um das allgemeine Verhalten des Zugbegleiters gegenüber dem Kunden in einer solchen Situation. Generell sollten jedoch folgende Punkte durch den Zugbegleiter erfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>MUSS 1:</b> Aufnehmen des Sachverhalts: Dies muss nicht unbedingt ein schriftliches Notieren bedeuten, sondern kann auch bedeuten, dass der Kunde sein Anliegen vollständig schildern kann, und der Zugbegleiter ihm zuhört.</li> <li>- <b>MUSS 2:</b> Stellungnahme zum Sachverhalt: Entschuldigung oder Erklärung.</li> <li>- <b>MUSS 3:</b> Zusätzlich Abgabe eines Ansprechpartners für Beschwerden (ggf. über Nachfrage anfordern).</li> </ul> <p>Allgemein gilt: Der Zugbegleiter soll sich mit dem Anliegen befassen, und mit dem Kunden (möglichst) an Ort und Stelle abhandeln. Die alleinige Angabe einer Be- schwerdestelle ist zur vollständigen Erfüllung der Aufgabe nicht ausreichend.</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen notieren</li> </ul>

## Allgemeines

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 14: <b>Beschwerde 3</b> (Testkunde besitzt gültigen Fahrausweis). Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahr- scheinkontrolle Frage an Zugbegleiter: <i>„Letzte Woche bin ich auf dieser Strecke/ Verbindung [wie Testfahrt] gefahren und habe mich dabei in einen Kaugummi auf dem Sitz gesetzt. Der klebte danach an meiner Hose. Das war wirklich sehr ärgerlich, zumal ich nicht auf dem Heimweg war, sondern Freunde besucht habe und den Kaugummi nicht wegbekommen habe. Werden denn die Sitze nicht auf Verunreinigungen durchgesehen?“</i> Ggf. Nachfrage: <i>„An wen kann man sich da wenden?“</i></p>
<p><b>„Lösung“</b></p>	<p>Es geht hier nicht um eine objektive Lösung, der geschilderte Sachverhalt liegt ja bereits in der Vergangenheit. Es geht hier vielmehr um das allgemeine Verhalten des Zugbegleiters gegenüber dem Kunden in einer solchen Situation. Generell sollten jedoch folgende Punkte durch den Zugbegleiter erfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>MUSS 1:</b> Aufnehmen des Sachverhalts: Dies muss nicht unbedingt ein schriftliches Notieren bedeuten, sondern kann auch bedeuten, dass der Kunde sein Anliegen vollständig schildern kann, und der Zugbegleiter ihm zuhört.</li> <li>- <b>MUSS 2:</b> Stellungnahme zum Sachverhalt: Entschuldigung oder Erklärung</li> <li>- <b>MUSS 3:</b> Zusätzlich Abgabe eines Ansprechpartners für Beschwerden (ggf. über Nachfrage anfordern).</li> <li>- <b>KANN 1:</b> Stellungnahme zum Sachverhalt: Erklärung zum Reinigungsvorgehen im Zug.</li> <li>- <b>KANN 2:</b> Hinweis auf <u>evtl.</u> Möglichkeit der Erstattung von Reinigungskosten (nicht Versprechen einer Erstattung!)</li> </ul> <p>Allgemein gilt: Der Zugbegleiter soll sich mit dem Anliegen befassen, und mit dem Kunden (möglichst) an Ort und Stelle abhandeln. Die alleinige Angabe einer Be- schwerdestelle ist zur vollständigen Erfüllung der Aufgabe nicht ausreichend.</p>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen notieren</li> </ul>

## Allgemeines

<p><b>Aufgabe</b></p>	<p>Szenario 15: <b>Fahrgastrechte</b></p> <p>Aufgabe: (Testkunde besitzt einen gültigen Fahrschein)</p> <p>Bei Antreffen des Zugbegleiters oder Fahrkartenkontrolleurs Anfrage an Zugbegleiter:  <i>„Vorgestern hatte ich bei einer Zugfahrt von ... nach ... (Beispiel unten) <b>über</b> eine Stunde Verspätung. Ich habe mich sehr geärgert, an wen kann ich mich denn jetzt mal wenden? Gibt es da nicht auch Geld zurück?“</i></p> <p>wenn Zugbegleiter auf Fahrgastrechte hinweist: <i>„Und wie geht das jetzt genau? Wie viel Geld bekomme ich denn dann zurück?“</i></p> <p>Ins Gespräch einfließen lassen: <i>„Gilt das in allen Zügen?“</i></p> <p>wenn Zugbegleiter nachfragt: <i>Testkunde hat reguläres Ticket für eine einfache Fahrt (kein BAYERN-TICKET) genutzt.</i></p>
<p><b>Beispiel</b></p>	<p>Verbindung: mit Anschlussfahrt;</p> <p>Hinweis: Es wird immer eine Strecke gewählt, bei der der Fahrkartenpreis über 16 Euro beträgt, da der Fahrgast unterhalb der Bagatellgrenze von 4 Euro Entschädigungssumme nicht anspruchsberechtigt ist.</p>
<p><b>„Lösung“</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>MUSS 1:</b> Zugbegleiter weist auf die <b>Fahrgastrechte</b> hin</li> <li>- <b>MUSS 2:</b> Zugbegleiter gibt Auskunft: Höhe der Erstattung bei Verspätungen von <b>mindestens 60 Minuten beträgt 25%</b> des Fahrkartenpreises</li> <li>- auf Nachfrage („Gilt das in allen Zügen?“):</li> <li>- <b>MUSS 3:</b> Zugbegleiter gibt Auskunft: Erstattungsanspruch <b>gilt in allen Zügen</b> (Nah- und Fernverkehr), auch bei Anschlussversäumnis.</li> <li>- auf Nachfrage („Was muss ich tun, um meine Entschädigung zu erhalten?“):</li> <li>- <b>MUSS 4:</b> Zugbegleiter erklärt, dass man sich das <b>Entschädigungsformular</b> im Reisezentrum/ Servicepoint geben lassen kann oder im Internet <u>oder alternativ</u></li> </ul> <p>Der Zugbegleiter <b>gibt dem Fahrgast</b> gleich selbst das <b>Entschädigungsformular</b> und erklärt, dass der Fahrgast dieses mit der Fahrkarte an die angegebene Adresse schicken muss.</p> <p>Zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>KANN 1:</b> Bei mindestens 120 Minuten Verspätung gibt es 50% Erstattung auf den Fahrkartenpreis.</li> </ul>
<p><b>Mögliche andere Reaktionen</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle Antworten, die von den obigen Lösungen abweichen notieren</li> </ul>