

Netztyp 1

Gesamtübersicht Gewichtungen																
Kategorie	Indikatoren	Indikatoren / Unterindikatoren	Gewichtung Kriterium (Netztyp "1" oder "2")	Gewicht Indikator	Anteil Indikator an Gesamt-Q	Messmethode lt. QMS-Leistungsbeschreibung			Gewichtung Messverfahren	Kontrollrate	Anteil Kategorie/Indikator an Gesamt-Q			Gewicht Indikator ohne Befragung	Neuer Abschlagsfaktor (2% - 3% - 4%)	
						offen	verdeckt	Befragung			offen	verdeckt	Befragung			
			1													
Sauberkeit Zug außen			9%													
	Wagen sauber (Freiheit von Schmutz)		70%	6,30%	O1	K2	67%	0%	33%	100%	4,20%	2,10%	4,20%	4		
	Wagen frei von Graffiti (sichtbare Seite)		30%	2,70%	O2		100%	0%	0%	100%	2,70%		2,70%	3		
			100%													
Sauberkeit Zug innen			22%													
	Sauberkeit Zug innen (pauschal)	übergreifend				K3					4,40%	5,87%	4,40%	4		
	Sauberkeit Sitzplätze		30%	6,60%	O12	anteilig K3	67%	0%	33%	100%	4,40%		4,40%	4		
	Fußboden ohne losen Schmutz		5%	1,10%	O9	anteilig K3	67%	0%	33%	100%	0,73%		0,73%	2		
	Fußboden ohne festen, feuchten, klebr. Schmutz		15%	3,30%	Mittel aus O8, O10, O11											
	darin: Fußboden ohne festen Schmutz				O8	anteilig K3	67%	0%	33%	100%	2,20%		2,20%	3		
	darin: Fußboden ohne feuchten Schmutz				O10											
	darin: Fußboden ohne klebrigen Schmutz				O11											
	Fenster		15%	3,30%	O13	anteilig K3	67%	0%	33%	100%	2,20%		2,20%	3		
	Einstieg		15%	3,30%	O7	anteilig K3	67%	0%	33%	100%	2,20%		2,20%	3		
	WC/ Sanitäreinrichtung		20%	4,40%	O22	K4	67%	0%	33%	100%	2,93%	1,47%	2,93%	3		
			100%													
Fahrgastinformationen im Zug (Regelfall)			18%													
	„Fahrgastinformationen im Regelfall“ (Zug) (pauschal)	übergreifend				K6						6,00%				
	Zugelanzeige (außen, seitlich)		20%	3,60%	O3	anteilig K6	67%	0%	33%	100%	2,40%		2,40%	3		
	Liniennetzplan		10%	1,80%	O18	anteilig K6	67%	0%	33%	100%	1,20%		1,20%	2		
	Optische Haltestelleninfo (Innen)		20%	3,60%	O17	anteilig K6	67%	0%	33%	100%	2,40%		2,40%	3		
	Stationsansagen		20%	3,60%		V36	anteilig K6	0%	67%	33%	100%	2,40%	2,40%	3		
	Ansage Ausiegseite		5%	0,90%		V37	anteilig K6	0%	67%	33%	100%	0,60%	0,60%	2		
	Umsteige-Durchsagen vor Knotenbahnhof		20%	3,60%		Mittel aus V13-V16	anteilig K6	0%	67%	33%	100%	2,40%	2,40%	3		
	darin: Durchsage vor Knotenbahnhof vollständig					V13										
	darin: Lautstärke der Durchsage vor Knotenbahnhof angemessen					V14										
	darin: Durchsage vor Knotenbahnhof verständlich					V15										
	darin: Durchsage vor Knotenbahnhof im Tonfall freundlich					V16										
	Verabschiedungs-Durchsagen vor Ausstieg		5%	0,90%		Mittel aus V17-V20	anteilig K6	0%	67%	33%	100%	0,60%	0,60%	2		
	darin: Durchsage vor Ausstiegshof vollständig					V17										
	darin: Lautstärke der Durchsage vor Ausstiegshof angemessen					V18										
	darin: Durchsage vor Ausstiegshof verständlich					V19										
	darin: Durchsage vor Ausstiegshof im Tonfall freundlich					V20										
			100%													
Fahrgastinformation bei Störungen			4%													
	Infos im Zug (Durchsage rechtzeitig/ vollständig/ Lautstärke angemessen/ verständlich)		100%	4,00%		K7	0%	0%	100%	100%		4,00%				
			100%													
Funktionsfähigkeit der Ausstattung der Fahrzeuge/ technische Verfügba			18%													
	Innentüren		10%	1,80%	O16		100%	0%	0%	100%	1,80%		1,80%	2		
	Außentüren (als defekt beschildert)		10%	1,80%	O4		100%	0%	0%	100%	1,80%		1,80%	2		
	WC (als defekt beschildert)		10%	1,80%	O21		100%	0%	0%	100%	1,80%		1,80%	2		
	WC-Ausstattung		10%	1,80%	Mittel aus O23-O27		100%	0%	0%	100%	1,80%		1,80%	2		
	darin: Spülung				O24											
	darin: Handwaschwasser				O25											
	darin: Seife				O26											
	darin: Toilettenpapier				O23											
	darin: Handtücher/Handtrockner				O27											
	Temperatur		15%	2,70%	O32		100%	0%	0%	100%	2,70%		2,70%	3		
	Müllbehälter (Kapazität nutzbar)		10%	1,80%	O19		100%	0%	0%	100%	1,80%		1,80%	2		
	Fenster ohne Kratzer		15%	2,70%	O14		100%	0%	0%	100%	2,70%		2,70%	3		
	Trennscheiben ohne Kratzer		5%	0,90%	O15		100%	0%	0%	100%	0,90%		0,90%	2		
	Funktionsfähigkeit Fahrsteinautomat im Zug		15%	2,70%	O6		100%	0%	0%	100%	2,70%		2,70%	3		
			100%													
Verhalten Zugbegleiter / Service			25%													
	Präsenz des Kundenbetreuers im Zug		25%	6,25%	(O31)	V26	K10	0%	100%	0%	100%	6,25%	6,25%	4		
	Präsenz des Kundenbetreuers an den Stationen		10%	2,50%		V27		0%	100%	0%	100%	2,50%	2,50%	3		
	Zub führt Fahrsteinkontrollen durch		10%	2,50%		V28		0%	100%	0%	100%	2,50%	2,50%	3		
	Erscheinungsbild allgemein		10%	2,50%		Mittel aus V1, V2 und V39	K9	0%	67%	33%	100%	1,67%	0,83%	2		
	darin: Kleidung des Zub in Ordnung					V1										
	darin: Unternehmensbekleidung					V39										
	darin: „gepflegter Eindruck“ (Kleidung; Zugbegleiter selbst)					V2										
	Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit und Kompetenz des Zugbegleiters	übergreifend				Mittel aus V3-V9, 29, 30 und 35!	K11					3,75%				
	Sozial-kommunikative Kompetenz		20%	5,00%		Anteilig K11		0%	67%	33%	100%	3,33%	3,33%	4		
	darin: Zub zeigt sich allgemein freundlich im Umgang mit Fahrgästen					V30										
	darin: Zub Tester zugewandt, auf Kunden konzentriert					V3										
	darin: Blickkontakt					V35										
	darin: Zub beherrscht dt. Sprache					V4										
	darin: Zub hat verständliche Aussprache					V5										
	darin: Zub freundlich und höflich					V6										
	darin: Zub ruhig, sachlich, selbstsicher					V7										
	darin: Zub zeigt insgesamt kompetentes Kommunikationsverhalten					V8										
	darin: Freundlichkeit bei Durchführung der Kontrollen					V29										
	fachliche Kompetenz		25%	6,25%		Mittel aus V9-V12	Anteilig K11	0%	67%	33%	100%	4,17%	4,17%	4		
	darin: Infos des Szenarios verständlich					V9										
	darin: Auskunft im Szenario präzise					V10										
	darin: inhaltliche Qualität der Antworten im Szenario					V11										
	darin: Zub zeigt Initiative und Selbständigkeit bei Fragebeantwortung					V12										
			100%													
Kundenorientierung bei Beschwerden (allg.)			4%													
	Kundenorientierung bei Beschwerden		100%	4,00%		K14	0%	0%	100%	100%		4,00%				
Summe			100%													
											45,57%	26,42%	28,02%	100%		