QUALITÄTSBERICHT 2012

➢	**KUNDENORIENTIERUNG**
➢	**ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE**
➢	**HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT**
➢	**BESCHWERDEMANAGEMENT**

Als Dienstleistungsunternehmen hat die ÖBB-Personenverkehr AG die Erfüllung der Kundenerwartungen im Fokus.

Unser Hauptaugenmerk richtet sich dabei auf das Angebot einer guten Beförderungsleistung und der damit verbundenen Erreichung der gesetzten Qualitätskriterien. Diese Qualitätsstandards umfassen vorwiegend die Bereiche Kundenzufriedenheit, Zuverlässigkeit der Verkehre bzw. Einhaltung gesetzter Servicestandards. Sie werden mit Hilfe unseres Qualitätsmanagementsystems überwacht, wobei die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele sowie die Qualität unserer Leistungen und Prozesse einem kontinuierlichen Qualitätsmonitoring unterzogen werden.

Um Verbesserungspotenziale in Prozessen und Abläufen zu verifizieren, setzen wir verstärkt auf die Durchführung von internen Audits. Damit ist eine kontinuierliche und objektive Überwachung und Verbesserung unserer gesetzten Qualitätsstandards und in weiterer Folge die Weiterentwicklung des Unternehmens gesichert.

Der Aufbau und die Zertifizierung unseres Qualitätsmanagementsystems richten sich nach den Normen ISO 9001/2008 und EN 13816. Gleichzeitig ist die Aufrechterhaltung des Zertifikats des Eisenbahnsicherheitsmanagements gem. § 39 EisbG. durch die Zertifizierungsstelle bestätigt.

Mit diesen Qualitätsstandards erfüllen wir die Vorgaben der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

KUNDENORIENTIERUNG

Informationen und Fahrkartenbetrieb:

Unseren Kunden steht vor, während sowie nach der Fahrt ein unterschiedliches und umfassendes Informationsangebot zur Verfügung.

- Unser Online-Portal www.oebb.at wurde 2012 einem Relaunch unterzogen und präsentiert sich seither in einem neuen Design. Die neu gestalte Website wurde 2012 von unseren Kunden 86 Millionen Mal aufgerufen. Täglich erteilen wir telefonisch 3.880 Reiseauskünfte und verkaufen bis zu 7.700 Online-Tickets.
- Die Nutzung des ÖBB-Ticketshops im Internet sowie der ÖBB-Ticket APP für mobile Endgeräte nimmt stetig zu. Mit September 2012 startete unser neues Online- und Mobile-Ticketsystem. Das neue Ticketsystem bietet alle passenden ÖBB-Tickets fahrplanbasiert an und schlägt das günstigste ÖBB-Ticket für die gewünschte Verbindung vor.
- Unsere MitarbeiterInnen stehen österreichweit in 95 Reisezentren in direktem Kontakt mit unseren Kunden.
- Die Reisenden-Information am Bahnhof und in den Zügen erfolgt nach festgelegten Standards, die wir im Rahmen unserer Qualitätschecks immer wieder überprüfen.

Für den Erwerb einer Fahrkarte stehen dem Kunden insgesamt 7 Vertriebskanäle zur Verfügung. Sowohl gemessen an den Einnahmen, als auch an der Anzahl der verkauften Tickets, entfiel der größte Anteil im Berichtsjahr auf Fahrkartenautomaten.

Kundenzufriedenheitsbefragungen:

Um unseren Kunden eine adäquate Produkt- und Dienstleistungsqualität bieten zu können, führen wir in regelmäßigen Abständen Kundenbefragungen durch. Wir befragen unsere Kunden entlang der Mobilitätskette, sowohl vor der Fahrt (d.h. am Bahnhof) als auch während der Fahrt (d.h. in unseren Zügen). Die Studienergebnisse ermöglichen uns, Schwachstellen zu identifizieren und diesen zielgerichtet entgegenzusteuern. Die Auswertung der Studien erfolgt durch unabhängige Marktforschungsinstitute. Im Jahr 2012 konnten wir die Kundenzufriedenheitswerte gegenüber 2011 weiter verbessern.

Kundenzufriedenheit:*
*(erhoben vom Verkehrsclub Österreich, Bewertung erfolgt nach Schulnotensystem)

	2012	2011
❖ Kundenzufriedenheit gesamt	2,10	2,15
❖ Fahrkartenschalter	1,85	1,88
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig	1,95	2,05
❖ Sauberkeit in Fernverkehrszügen	1,83	2,05
❖ Sauberkeit in Nahverkehrszügen	2,13	2,22
❖ Sauberkeit der Bahnhöfe	2,16	2,15

Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen:

Die Nah- und Fernverkehrszüge der ÖBB werden sowohl innen als auch außen nach festgelegten Reinigungsplänen sauber gehalten. Im Durchschnitt erfolgten im Berichtsjahr pro Monat 4.400 Außenreinigungen an Fahrzeuge. Im Innenbereich wurden ca. 1.000 Hauptreinigungen/Monat (quartalsmäßig durchgeführte Grundreinigung des Fahrzeuges) bzw. ca. 46.830 Tagesreinigungen/Monat sowie 46.810 Kleinreinigungen/Monat vorgenommen.

Zur Sicherung der Reinigungsqualität führen wir interne Qualitätschecks in unseren Zügen und Bahnhöfen durch. Hier werden regelmäßig einzelne Aspekte der Sauberkeit im Zug bzw. am Bahnhof nach festgelegten Standards überprüft. Im Berichtsjahr konnte der Zufriedenheitswert „Sauberkeit im Zug“ in Fernverkehrszügen vom Vorjahreswert 2,05 auf 1,83 verbessert werden.

Für die Erhaltung der Sauberkeit auf großen Bahnhöfen sind permanent anwesende ReinigungsmitarbeiterInnen verantwortlich. An kleineren Bahnhöfen wird nach einem intervallmäßig festgelegten Plan gereinigt, wobei zusätzlich im Rahmen des „Frühjahrsputzes“ alle Bahnhöfe grundgereinigt werden. Im Berichtsjahr lagen die für die „Sauberkeit der Bahnhöfe“ maßgeblichen Zufriedenheitswerte der Kunden bei 2,16.

ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

Pünktlichkeit:

Unsere Kunden legen hohen Wert auf Qualität, Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit unserer Züge. Durch die stetige Verbesserung der Infrastruktur, die Anpassung der Fahrpläne und den verantwortungsvollen Einsatz der MitarbeiterInnen ist es uns gelungen, den österreichischen Pünktlichkeitswert auf einem europaweit beachtlichen Niveau zu halten. Unsere Pünktlichkeitsstatistik ist unter http://oebb.at/puenktlichkeit abrufbar.

Zur Messung der Pünktlichkeit erfassen wir die Ist-Zeit im Vergleich mit der Soll-Zeit kontinuierlich für jede Zugfahrt. Daraus resultiert der Pünktlichkeitsgrad, der sich aus der Ankunft der planmäßig oder bis zu einer definierten verspäteten Zeit der Züge ergibt.

Pünktlichkeitsgrad 2012:

- ❖ Gesamtpünktlichkeit: 96,5%
- ❖ Fernverkehr: 86,2%
- ❖ Nahverkehr: 97,0%

Zugausfälle 2012:

Im Durchschnitt gab es österreichweit im

- ❖ Fernverkehr: 30 Zugausfälle/Monat
- ❖ Nahverkehr: 630 Zugausfälle/Monat.

Störungsinformation:

Im Berichtsjahr 2012 konnten wir

Gesamt	in Mio.	**464**
davon Schiene Nahverkehr	in Mio.	**190**
davon Schiene Fernverkehr	in Mio.	**34**
davon Bus	in Mio.	**240**

Fahrgäste befördern.

Dass bedeutet, dass täglich durchschnittlich 1,273 Millionen Reisende mit den ÖBB unterwegs waren.

Schon bei kleinsten Störungen bzw. Verspätungen kann es in dicht befahrenen Schienennetzen zu unangenehmen Verzögerungen kommen. Wir sind bestrebt, Störungen so gering wie möglich zu halten und unsere Kunden zeitgerecht zu informieren. Auch hier arbeiten wir nach vorgegebenen Qualitätsstandards, die unseren Kunden entlang der gesamten Mobilitätskette möglichst aktuelle und umfangreiche Störungsinformation gewährleisten sollen.

Auf der Onlineplattform www.oebb.at werden unsere Kunden unter der „aktuellen Streckeninformation“ über Verspätungen bzw. Verzögerungen und deren Auswirkungen auf die Anschlusszüge informiert.

Einschränkungen im Zugverkehr können auch über mobile Dienste, wie „Scotty-Mobil“ bzw. „Scotty-SMS“ in „Echtzeitinformation“ abgerufen werden.

Unsere TriebfahrzeugführerInnen und ZugbegleiterInnen sind im Umgang mit Störungen betrieblich geschult. Im Rahmen von Übungen werden unsere MitarbeiterInnen auf solche Situationen trainiert. Unser Notfallmanagement, sorgt im Rahmen der Bereitschaftsdienste dafür, dass die erforderlichen Ressourcen jederzeit abrufbar sind. Sämtliche prozessuale Vorgaben sind im Rahmen des Sicherheitsmanagementsystems beschrieben.

HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Jährlich nutzen mehr als 262 Mio. Kunden die Angebote der ÖBB-Personenverkehr AG. Um das Reisen für Menschen mit Mobilitätseinschränkung angenehm, stress- und barrierefrei zu gestalten, setzt die ÖBB-Personenverkehr AG eine Fülle an Verbesserungen um. Als Grundlage dient der Etappenplan gemäß § 19 Bundesbehinderten-Gleichstellungsgesetz. Dieser wurde 2006 von der ÖBB-Personenverkehr AG unter Einbeziehung von Vertretern der Behindertenorganisationen erstellt.

Für Menschen mit Handicap bieten wir bundesweit in allen größeren Bahnhöfen (nach Voranmeldung) ein Einstiegs- bzw. Ausstiegsservice an.

Im Jahre 2012 kamen im Nahverkehr insgesamt 188 Talent-Garnituren, 60 Desiro-Garnituren und 67 Doppelstockwagen zum Einsatz. Die Aus- bzw. Umrüstung aller Doppelstock-Steuerwagen mit barrierefreien Toilettenanlagen und fahrzeuggebundenen Einstieghilfen konnte 2012 abgeschlossen werden.

Auch in den Fernverkehrszügen konnten Verbesserungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität erreicht werden. In den railjet-Zügen werden für mobilitätseingeschränkte Personen fahrzeuggebundene Hebelifte angeboten. In jeder railjet-Garnitur sind drei Rollstuhlplätze reserviert, auch Steckdosen zum Laden von Rollstuhlbatterien sind vorhanden. Für sehbehinderte Reisende sind taktile Elemente vorhanden und für den Blindenführhund ist ein eigener Platz vorgesehen. Mit dem Multifunktionswagen ist es auch für Reisende im Rollstuhl möglich, bequem in einem Liegewagen mit Begleitperson zu verreisen. Bei der Entwicklung dieses Fahrzeuges

waren von Anfang an die Behindertenorganisationen aktiv mit eingebunden, wobei deren Anregungen bzw. Bedürfnisse bei der Ausführung stark mit eingeflossen sind.

Seit Ende 2011 sind auch rund 56% des Busfuhrparks (ohne Reise- Reservebusse und Oldtimer) barrierefrei bzw. 50% bezogen auf den Gesamtbusstand. Seit dem Jahr 2006 wurden bereits rd. 6 Mio. EUR für Zusatzausstattungen im Sinne der Barrierefreiheit investiert.

Die konzernweite ÖBB-Webpage und das ÖBB Reiseportal www.oebb.at sind technisch und inhaltlich barrierefrei, um beispielsweise Menschen mit Sehbehinderungen die Nutzung zu ermöglichen.

BESCHWERDEMANAGEMENT

Für Anregungen und Kritik ist unsere österreichweite Servicerufnummer unter 05-1717 rund um die Uhr für unsere Kunden erreichbar. Eingehende Beschwerden für Bahn und Bus werden zentral erfasst und im Anschluss an die Fachbereiche unseres Unternehmens zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen weitergeleitet. Wir sind bestrebt, auf Beschwerden unserer Kunden so rasch wie möglich zu reagieren. Im Berichtsjahr konnten 91% der Beschwerden innerhalb von acht Tagen bearbeitet werden.

Beschwerdemanagement		**2012**
Anzahl der Beschwerden gesamt in Tausend		63,6
	Telefon	37%
	E-Mail	33%
	Kontaktformular	11%
	Andere (Brief, persönlich, Fax usw.)	19%

Die eingelangten Anträge hinsichtlich Zugverspätungen werden im Kundenservicecenter nach einem einheitlich festgelegten Entschädigungsverfahren bearbeitet. Durch die Bereitstellung eines Online-Fahrgastrechteformulars auf www.oebb.at/de/Services/Fahrgastrechte/index.jsp konnte die Nutzung für unsere Kunden wesentlich erleichtert werden.

Anträge gemäß neuer Fahrgastrechteverordnung	**2012**
Gesamt bearbeitete Anträge	20.949
Entschädigte Fälle (monetär):	**€ 358.020**