

Service-Befragungen im Zug: Pendler fragen nach Antworten in Rosenheim

Erfahren Sie, wie Fahrgast-Befragungen zur Servicequalität bei BRB und Südostbayernbahn in Rosenheim durchgeführt werden.

In Mühldorf am Inn, Rosenheim und Traunstein herrscht eine zunehmende Verwirrung über die Qualität der Fahrgastbefragungen, die im Rahmen des Qualitätsrankings der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) durchgeführt werden. Eine Leserin, Christine M., die seit über 30 Jahren auf der Strecke Salzburg-München pendelt, meldete sich mit der Frage, warum sie noch nie von solchen Befragungen gehört habe. In der vergangenen Berichterstattung sei erwähnt worden, dass Werte zu Sauberkeit, Komfort und Kundenorientierung durch diese Erhebungen gesammelt würden. Doch sie hatte das Gefühl, dass die tatsächlichen Befragungen nicht auf die relevanten Aspekte eingehen, die den Pendlern am Herzen liegen.

Die BRB (Bayerische Regiobahn) hat in einem aktuellen Ranking zur Servicequalität gute oder zumindest stabile Werte für ihre Netze Chiemgau-Inntal und Berchtesgaden-Ruhpolding erzielt. Der Linienstern Mühldorf, der unter anderem Verbindungen nach München und in die Nachbarlandkreise Altötting und Rosenheim bietet, wurde jedoch in den letzten Bewertungen stark abgestraft. Es wurde sogar angemerkt, dass die schlecht benoteten Befragungen zur Pünktlichkeit und zu Zugausfällen nun auch die Servicequalität betreffen.

Ungewöhnliche Fragen bei Befragungen

„Ich wurde schon dutzende Male gefragt, wie ich zum Bahnhof kam oder wo ich hinfahre, aber nie nach Sauberkeit oder Komfort“, kritisiert Christine M. Ihre Erfahrungen decken sich offenbar mit den Stimmen anderer Pendler, die ebenfalls den Eindruck haben, dass die zentralen Serviceaspekte nicht abgefragt werden. Solche Rückmeldungen werfen Fragen über die Effektivität und Relevanz der Befragungen auf, die angeblich zur Verbesserung der Reiseerfahrungen der Fahrgäste dienen sollten.

Die SPRECHERIN der BEG erklärte in einem informativen Austausch, dass pro Jahr insgesamt 1.000 Fahrgastbefragungen im Linienstern Mühldorf und im Netz Chiemgau-Inntal durchgeführt werden und im Berchtesgaden-Ruhpolding-Netz die Erhebungen über einen längeren Zeitraum von zwei Jahren verteilt seien. Diese Befragungen sollen die Zufriedenheit der Fahrgäste nicht nur in Bezug auf die Sauberkeit der Züge, sondern auch hinsichtlich der Informationen, die das Zugpersonal bereitstellt, überprüfen.

Wie die BEG die Qualität sicherstellt

Die BEG hat klargestellt, dass die Fahrgastbefragungen regelmäßig und gleichmäßig über die Erhebungsperioden verteilt sind, sodass jedes Jahr eine umfassende Erhebung der Fahrgastmeinungen stattfinden kann. Hierbei kommen unabhängige Unternehmen zum Einsatz, die die Tests und Befragungen durchführen. Damit soll garantiert werden, dass die Ergebnisse nicht nur den individuellen Zufriedenheit widerspiegeln, sondern die Möglichkeit bieten, einen bayernweiten Vergleich anzustellen.

Mit dem aktuellen Rankingsystem überprüft die BEG die Leistungen der bayerischen Verkehrsunternehmen in Sachen Sauberkeit, Komfort und Kundenorientierung. Während Pünktlichkeit und Zugausfälle in einem separaten System gemessen werden, fließen sie nicht in die Servicebewertung ein.

Die Transparenz der Erhebungen könnte entscheidend sein, um die Bedenken von Fahrgästen zu adressieren. Wenn wichtige Aspekte wie Sauberkeit und Komfort nicht angemessen hinterfragt werden, könnte dies die Gesamtzufriedenheit beeinträchtigen. Die anhaltenden Rückmeldungen von Fahrgästen, die sich nicht in den Befragungen widerspiegeln, sollten von den Verantwortlichen ernst genommen werden.

Details

Besuchen Sie uns auf: [n-ag.de](https://www.n-ag.de)