

## ***Mystery Shopping im Schienengebundenen Personennahverkehr (SPNV) im Stadtgebiet München bei der S-Bahn München: Bewertung der Servicequalität im Falle von Schienenersatzverkehr***



### Herzlich Willkommen bei der S-Bahn München

#### Wichtige Informationen:

861010 (12CMin.) +++Bitte beachten Sie die Informationen auf unserer Homepage. [B](#)

alternative Textanzeige des Tickerartikels [mehr](#)

+++ Beachten Sie bitte, dass aufgrund von Schneefällen der gesamte Zugverkehr der S-Bahn München eingeschränkt ist.

Folgende S-Bahn Strecken sind wieder freigegeben:

-> R: Dachau - Allomünster  
-> S 8: Göttinger - Pasing - Hauptbahnhof - Ostbahnhof - Flughafen  
-> S 8: Zwi. Pasing - Tutzing ab 18:45 Uhr Pendelverkehr  
-> S 5: Holzkirchen - Pasing wird ab 16:30 Uhr im 40-Minuten-Takt bedient  
-> S 4: Ebersberg - Ostbahnhof - Hauptbahnhof - Pasing - Mammendorf  
-> S 2: Petershausen - Hauptbahnhof - Ostbahnhof - Erding  
-> S 1: Flughafen - Laim - Hauptbahnhof - Ostbahnhof  
Die Teilstrecke *Frosing - Moosach* wird von der S-Bahn nicht bedient. Sie haben jedoch die Möglichkeit, die Regionalzüge der DB Regio zu benutzen. Die Züge halten zwischen Frosing und Moosach auf allen Unterwegsbahnhöfen

Stand: 05.03.2006 - 18:26 Uhr

Alle anderen Strecken werden, wie auch der innerstädtische Tram- und Busverkehr, sind unterbrochen.

#### Baumaßnahmen



Alle Baustellen und Fahrplan-änderungen auf einen Blick!

[mehr](#)

#### Aktuelles über Single- und Partner-Tagekarten



### **Auftraggeber:**

DB Regio AG  
S-Bahn München  
Orleansplatz 9a  
81667 München

### **Ansprechpartner:**

Herr Hansgeorg Hasl  
Tel: 089/ 1308-7702

### **Bearbeitungszeitraum:**

2008

### **Leistungen:**

- Erhebungskonzeption und Entwicklung Erhebungsinhalte
- Durchführung Mystery-Shopping
- Erfassung und Auswertung der Ergebnisse

### **Projektbeschreibung:**

Die DB Regio AG, S-Bahn München sind im Stadtgebiet München führender Mobilitätsdienstleister SPNV.

Im Rahmen des Projekts SEV / Baustellenkommunikation sollen Testkunden die Qualität vorgefundener Dienstleistungen im Falle von baustellenbedingtem Schienenersatzverkehr kontinuierlich messen. Die Ergebnisse werden jeweils unmittelbar nach den Einsätzen sowie zusammenfassend jährlich berichtet. Die Datengrundlage ermöglicht eine Steuerung der Qualität während der laufenden Maßnahme.

Gegenstand der Tests sind

- Wegeleitung SEV
- Kommunikations- und Beratungskompetenz des eingesetzten Personals
- Fahrgastinformation in den verschiedenen beteiligten Verkehrsmitteln

Das Projekt beinhaltet die Konzeption, Durchführung und Auswertung dieser verdeckten Tests Bedienggebiet der S-Bahn München. Die Tests erfolgen zunächst im Jahr 2008, eine Fortführung des Projekts im Folgejahr ist angestrebt.