

Mystery Shopping im Schienengebundenen Personennahverkehr (SPNV) in Bayern bei der DB Regio AG: Bewertung der Servicequalität im Falle von Schienenersatzverkehr



Auftraggeber:

DB Regio AG, Region Bayern
Richelstraße 3,
80634 München
und
BEG Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
Boschetsrieder Str. 69,
81379 München

Ansprechpartner:

Frau Doris Kuhn, BEG
Tel: 089/ 748825-53
Herr Dieter Schuler, DB Regio AG,
Tel: 089/1308-3656

Bearbeitungszeitraum:

2008

Leistungen:

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

Projektbeschreibung:

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG) ist die Bestellerorganisation für den gesamten Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Freistaat Bayern. Die DB Regio AG, Region Bayern (DB Regio), ist mit ca. 97 Mio. Zug-km jährlich das größte Eisenbahnverkehrsunternehmen in Bayern.

Diese beiden Auftraggeber wollen ihre vorhandenen Instrumente zur Qualitätsmessung und -steuerung durch eine kontinuierliche Messung der Leistungsqualität auf der Grundlage objektiver und verdeckter Beobachtungen erweitern. Im Rahmen des Projekts SEV sollen Testkunden die Qualität vorgefundener Dienstleistungen im Falle von baustellenbedingtem Schienenersatzverkehr messen. Die Ergebnisse werden zusammenfassend jährlich berichtet. Die Datengrundlage ermöglicht aber auch eine Betrachtung singulärer Maßnahmen zur 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.