

QUALITÄTSBERICHT 2016

➤	KUNDENORIENTIERUNG
➤	ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE
➤	HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT
➤	FEEDBACKMANAGEMENT

Vorbemerkung: Sämtliche personenbezogenen Bezeichnungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.

Als Dienstleistungsunternehmen stellt die ÖBB-Personenverkehr AG die Erfüllung der Kundenerwartungen in den Fokus.

Unser Hauptaugenmerk richtet sich dabei auf das Angebot einer guten Beförderungsleistung und der damit verbundenen Erreichung der gesetzten Qualitätsstandards. 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 oebb.at wurde 2016 von unseren Kunden rd. 70 Millionen Mal aufgerufen. Täglich erteilen wir telefonisch 4.600 Reiseauskünfte, verkaufen rund 13.000 Online-Tickets und mehr als 3.700 Mobile Tickets.
- Die Nutzung des ÖBB Ticketshops im Internet sowie der ÖBB App für mobile Endgeräte nimmt stetig zu: In den vergangenen drei Jahren haben sich die Online- und Mobile-Buchungen bei den ÖBB mehr als verdoppelt: 2016 wurden 6,2 Mio. Tickets über die digitalen Kanäle verkauft.
- Unsere Mitarbeiter stehen österreichweit in 86 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 6 Vertriebskanäle zur Verfügung. Sowohl gemessen an den Einnahmen, als auch an der Anzahl der verkauften Tickets, entfiel der größte Anteil im Berichtsjahr auf Ticketautomaten.

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.

Kundenzufriedenheit:*

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

	2015	2016
❖ Kundenzufriedenheit gesamt	2,14	2,13
❖ Ticketschalter	1,89	1,78
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig im Regelfall	1,94	1,88
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig bei Unregelmäßigkeiten	2,20	2,14
❖ Sauberkeit in Fernverkehrszügen	1,87	2,01
❖ Sauberkeit in Nahverkehrszügen	2,04	2,03
❖ Sauberkeit der Bahnhöfe	2,00	2,02

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 rund 5.400 Außenreinigungen an Fahrzeugen. Im Innenbereich wurden rund 961 Hauptreinigungen/Monat (quartalsmäßig durchgeführte Grundreinigung des Fahrzeuges), rund 31.288 Tagesreinigungen/Monat sowie rund 27.171 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.

Für die Erhaltung der Sauberkeit auf großen Bahnhöfen sind permanent anwesende Reinigungsmitarbeiter 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 2,00.

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 Mitarbeiter ist es uns gelungen, den österreichischen Pünktlichkeitswert auf einem europaweit beachtlichen Niveau zu halten. Unsere Pünktlichkeitsstatistik ist unter oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik 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 2016:

❖ Gesamtpünktlichkeit:	95,9%
❖ Fernverkehr:	86,7%
❖ Nahverkehr:	96,4%

Zugausfälle 2016:

Im Durchschnitt gab es österreichweit im

❖ Fernverkehr:	87 Zugausfälle/Monat
❖ Nahverkehr:	937 Zugausfälle/Monat.

Störungsinformation:

Im Berichtsjahr 2016 konnten wir

Gesamt	in Mio.	455
davon Schiene Nahverkehr	in Mio.	209
davon Schiene Fernverkehr	in Mio.	35
davon Bus (exkl. CSAD)	in Mio.	211

Fahrgäste befördern.

Das bedeutet, dass täglich durchschnittlich 1,3 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 Störungsinformationen gewährleisten sollen.

Unter fahrplan.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“ abgerufen werden.

Unsere Triebfahrzeugführer und Zugbegleiter sind im Umgang mit Störungen betrieblich geschult. Im Rahmen von Übungen werden unsere Mitarbeiter 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 238 Millionen Kunden die Angebote der ÖBB-Personenverkehr AG. Um das Reisen für mobilitätseingeschränkte Kunden angenehm, stress- und barrierefrei zu gestalten, setzt die ÖBB-Personenverkehr AG eine Vielzahl an Verbesserungen um. Als Grundlage diente der Etappenplan gemäß § 19 Bundesbehinderten-Gleichstellungsgesetz. Gemäß neuen Vorgaben der Europäischen Union wurde ein Nationaler Umsetzungsplan erstellt. Dieser kann als Fortführung des Etappenplans betrachtet werden.

Für Menschen mit Behinderung bieten wir bundesweit in allen größeren Bahnhöfen (nach Voranmeldung) ein Ein- bzw. Ausstiegsservice an. Um eine optimale Hilfestellung am Bahnhof organisieren zu können, empfehlen wir eine zeitgerechte Voranmeldung des Reisewunsches (grundsätzlich 24 Stunden vor der Reise, bei Auslandsreisen mind. 48 Stunden davor). Unsere

Mitarbeiter leisteten im Jahr 2016 rund 49.800 Hilfestellungen für mobilitätseingeschränkte Kunden.

Im Nahverkehr kamen im Jahre 2016 insgesamt 187 Fahrzeuge der Serie Talent, 60 Desiro-Garnituren und 67 Doppelstockwagen zum Einsatz. Mit Ende 2016 waren bereits 37 ÖBB Cityjets im Einsatz. Durch das Designkonzept der neuen Cityjet Züge schaffen die ÖBB neue Standards im europäischen Nahverkehr: Als Niederflurfahrzeuge verfügen sie über bequeme Niederflureinstiege. Bei besonders niedrigen Bahnsteigen kommt zusätzlich ein Hebelift zum Einsatz. Türen und Eingangsbereiche sind angenehm breit und geräumig angelegt. Jeder Zug verfügt über ein behindertengerechtes, barrierefreies WC. Die Innengestaltung garantiert durch starke Farbkontraste auch für Menschen mit Sehbehinderung gute Orientierung.

Auch in den Fernverkehrszügen konnten Verbesserungen für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität erreicht werden: In den 60 Railjet-Garnituren werden für mobilitätseingeschränkte Personen fahrzeuggebundene Hebelifte angeboten. In jeder Railjet-Garnitur sind drei Rollstuhlplätze sowie auch Steckdosen zum Laden von Rollstuhlbatterien vorhanden. Die ausgeführten taktilen Elemente sind für die Reisenden mit einer Sehbehinderung vom großen Nutzen. Auch für den Assistenzhund ist ein eigener Platz vorgesehen.

Mit der Erweiterung des Nachtreiseangebots ist es für Reisende im Rollstuhl und auch mit einer Begleitperson möglich, bequem in einem Liegewagen zu verreisen. Diese 27 Fahrzeuge mit dem Spezial-Abteil stehen auch Kunden mit einem Assistenzhund zur Verfügung.

Mit 2016 sind rund 85% des Busfuhrparks barrierefrei. Seit dem Jahr 2006 wurden bereits rund 8 Mio. EUR für Zusatzausstattungen im Sinne der Barrierefreiheit investiert.

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

FEEDBACKMANAGEMENT

Das ÖBB Kundenservice ist unter 05-1717(zum Ortstarif) sowie über das Kontaktformular auf unserer Homepage rund um die Uhr für unsere Kunden erreichbar. Eingehende Anfragen oder 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 alle Anfragen unserer Kunden so rasch wie möglich zu reagieren. Im Berichtsjahr konnten 95,6% der Beschwerden innerhalb von acht Tagen bearbeitet werden.

Feedback-Management	2016
Anzahl der eingehenden Anfragen, ohne Beschwerden	297.804
Anzahl der eingegangen Beschwerden	92.774

FAHRGASTRECHTE

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

Anträge gemäß neuer Fahrgastrechteverordnung	2016
Gesamt bearbeitete Anträge	20.810
Abgelehnte Tickets	1.131