

QUALITÄTSBERICHT 2017

➤	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 Qualitätsmanagement-Systems 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 9001:2015 und EN 13816. Gleichzeitig ist die Aufrechterhaltung des Zertifikats des Eisenbahnsicherheitsmanagements entsprechend der EU-VO 1158/2010 gem. § 39 EisbG. durch die Zertifizierungsstelle bestätigt.

Mit diesen Qualitätsstandards erfüllen wir die Vorgaben der Verordnung EU-VO 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

KUNDENORIENTIERUNG

Informationen und Fahrkartenbetrieb:

Integrierte Mobilität

Der österreichische und internationale Mobilitätsmarkt befindet sich im Wandel. Singulare Transportmodi werden durch komplexere Mobilitätsketten ersetzt. Die Grenzen zwischen Individualverkehr und öffentlichem Verkehr verschwimmen weiter, da Anbieter wie Car2Go, Citybike und Uber der Mobilität eine neue Gestalt geben.

Diese Entwicklung führt bei Kunden zum Wunsch, verschiedene Mobilitätsformen miteinander zu kombinieren, um zu jeder Zeit effizient von einem Ort zu jedem anderen Ort zu gelangen. In der Vergangenheit mussten die Kunden ihre Route allerdings anhand eines relativ überschaubaren Informationsangebotes aussuchen. Daher war für die optimale Routenwahl vor allem eine große Menge an persönlichen Erfahrungswerten notwendig. In weiterer Folge waren die verschiedenen Elemente der Route dann lediglich einzeln buchbar. Dieser komplizierte und zeitaufwendige Prozess wird zunehmend durch moderne Informationstechnologien sowie Buchungs- und Informationsplattformen ersetzt werden.

Der ÖBB Vertrieb wird dabei weiterhin der Schlüssel zu integrierten Mobilitätsangeboten bleiben. Denn ein einfaches und intelligentes aufeinander abgestimmtes Vertriebssystem bestimmt die Zufriedenheit der Kunden maßgeblich.

Ticketshop

2017 wurde das Vertriebssystem der ÖBB für alle Vertriebskanäle österreichweit umgestellt. Im Zuge dieses aufwendigen Projektes wurden alle momentan durch die ÖBB betriebenen Vertriebskanäle mit einem neuen einheitlichen Frontend-System ausgestattet. Für die Kunden ergibt sich dadurch eine einheitliche Benutzeroberfläche bei der Ticketbuchung per App, Ticketautomat und Internet. Gleichzeitig wird derzeit intensiv auch ein schnelleres und flexibleres Backend-System entwickelt, das eine bessere Analyse und Steuerung des Vertriebs ermöglichen wird.

ÖBB Rail&Drive

Mit ÖBB Rail&Drive entwickeln die ÖBB ein stationsbasiertes Carsharing-Modell. Ziel ist es, den Bahnfahrern ein gesamtheitliches integriertes Mobilitätsangebot zu schnüren und als Zusatzangebot mittel Carsharing die letzte bzw. erste Meile zu bedienen.

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)	2017
❖ Kundenzufriedenheit gesamt	2,12
❖ Ticketschalter	1,86
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig im Regelfall	1,93
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig bei Unregelmäßigkeiten	2,21
❖ Sauberkeit in Fernverkehrszügen	1,97
❖ Sauberkeit in Nahverkehrszügen	2,03
❖ Sauberkeit der Bahnhöfe	2,01

Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen:

Die Nah- und Fernverkehrszüge der ÖBB werden sowohl innen als auch außen nach festgelegten Reinigungsplänen sauber gehalten.

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 anwesende Reinigungsmitarbeiter verantwortlich. An kleineren Bahnhöfen wird nach einem intervallmäßig festgelegten Plan gereinigt, wobei zusätzlich im Rahmen des „Frühjahrsputzes“ alle Bahnhöfe grundgereinigt werden.

ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

Pünktlichkeit ist ein zentraler Baustein der Identität des ÖBB-Konzerns. Als pünktlichste Bahn der EU ist es Teil der täglichen Aufgabe, das Kundenversprechen Pünktlichkeit zu erfüllen und unter Berücksichtigung der sich verändernden Rahmenbedingungen (vernetztes Angebot, hohe Verkehrsdichte, stärkere Nachfrage) die Betriebsqualität weiterzuentwickeln.

Zu den aktuellen Herausforderungen zählen das aktive Management von Einschränkungen (z. B. durch Baumaßnahmen) entlang einer Streckenachse, sowohl in der Planung als auch in der täglichen Betriebsabwicklung. Um die Zuverlässigkeit von Anlagen und Fahrzeugen zu erhöhen, wird auf Investitionen in neue Technologien und Innovationen gesetzt, damit Instandhaltung gezielter durchgeführt und mögliche Ausfälle frühzeitig prognostiziert werden können.

Aktuell entstehen rund ein Drittel aller Verspätungen im ÖBB Verkehr durch unpünktliche Züge aus dem Ausland. Im Rahmen des Pünktlichkeitsmanagements ist daher eine intensive Zusammenarbeit mit den Nachbarbahnen notwendig.

Unsere Pünktlichkeitsstatistik ist unter oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik abrufbar.

Pünktlichkeitsgrad 2017:

❖ Gesamtpünktlichkeit:	95,9%
❖ Fernverkehr:	85,5%
❖ Nahverkehr:	96,4%

Zugausfälle 2017:

Im Durchschnitt gab es österreichweit im

❖ Fernverkehr:	19 Zugausfälle/Monat (0,2%)
❖ Nahverkehr:	326 Zugausfälle/Monat (0,3%).

Störungsinformation:

Im Berichtsjahr 2017 konnten wir 459,1 Mio. Fahrgäste befördern.

davon Schiene Nahverkehr	in Mio.	209,2
davon Schiene Fernverkehr	in Mio.	36,4
davon Bus (exkl. CSAD)	in Mio.	213,5

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.

HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT

Ein barrierefreier und bequemer Zugang zu Bahn und Bus für Menschen mit Behinderung, Personen mit Kinderwagen, für ältere Menschen und für Reisende mit Gepäck oder Fahrräder ist ein wichtiges Ziel.

Im Jahr 2006 hat die ÖBB-Holding AG zusammen mit Verantwortlichen der Teilkonzerne und Experten der Behindertenorganisationen einen Etappenplan gemäß § 19 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) entwickelt, der Maßnahmen des ÖBB-Konzerns gesamthaft darstellt. Im Jahr 2016 haben die Konzerngesellschaften ihre Überlegungen aktualisiert und neue Umsetzungspläne für weitere Bahnhöfe und für die Fahrzeugflotte bis 2025 erstellt.

Ticketkauf

Es wurden viele einzelne Schritte gesetzt, damit unsere Kunden einfach und rasch ein Ticket für ihre Reise erwerben können. Diese Verbesserungen umfassen sowohl den Online- als auch den mobilen Verkauf über Mobiltelefone und Tablets. Weiters wurde der Verkauf von Tickets beim Ticketautomaten leichter und nahezu barrierefrei gestaltet.

Nah- und Fernverkehr

Die Barrierefreiheit der Züge wird laufend durch neues Wagenmaterial verbessert: So wurde beim neuen Nahverkehrszug ÖBB Cityjet, der seit Fahrplanwechsel 2015/2016 unterwegs ist, besonderer Wert auf bequeme Niederflureinstiege, breite Portale, offene Übergänge und stärkere Farbkontraste für Reisende mit Sehbehinderung gelegt. 2017 kamen im Nahverkehr bereits 85 Cityjet-Garnituren, 187 Talent-Garnituren, 60 Desiro-Garnituren und 67 Doppelstockwagen als barrierefreie Niederflurfahrzeuge zum Einsatz. Im Fernverkehr waren 60 Railjet-Garnituren im Einsatz. Diese verfügen über einen fahrzeuggebundenen Hebelift sowie drei Plätze für Rollstuhlfahrern, die auch mit Steckdosen zum Laden für Rollstuhlbatterien ausgestattet sind. Für Reisende mit Sehbehinderung sind taktile Elemente vorhanden, darüber hinaus ist für den Blindenführhund ein eigener Platz vorgesehen. Mit dem Multifunktionswagen ist es auch für Reisende im Rollstuhl möglich, im Nachtreiseverkehr in einem Liegewagenabteil mit Begleitperson zu verreisen.

Postbus

Alle neu beschafften Niederflurfahrzeuge sind mit mechanischer und elektrischer Klapprampe ausgestattet. Die Ausstattung eines Sitzplatzes für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste gehört bereits zum Standard. Die Sondernutzungsfläche ist mit einem Rückhaltesystem ausgestattet. 2017 sind rd. 88% des Busfuhrparks barrierefrei.

Intercitybusse

Die ÖBB bieten weiterhin Fernbusverbindungen im Süden Österreichs, um die Top-Züge im Fernverkehr nach Italien zu ergänzen. Seit mehreren Jahren sind dafür fünf ÖBB Intercitybusse (ICB) im Einsatz. Die Doppelstockbusse bieten großzügigen Sitzkomfort in der 1. und 2. Klasse und verfügen über WC und Klimaanlage. In der 1. Klasse erwarten die Fahrgäste elegante Ledersitze, Arbeitsflächen und Steckdosen sowie ein kostenloses Zeitungs- und Getränkeangebot.

Die ICB sind barrierefrei ausgestattet. Neben einem Niederflureinstieg und Rollstuhlstellplatz verfügen die Busse auch über Plätze für mobilitätseingeschränkte Reisende, die auf Wunsch extra gebucht werden können.

Infrastruktur

Seit Ende 2017 profitieren bereits knapp 80% aller Reisenden in rd. 220 Bahnhöfen von modernen, barrierefreien Stationen. Im Jahr 2025 werden rd. 90% der Reisenden insgesamt über 270 Bahnhöfe barrierefrei nutzen können.

Jährlich werden rd. zehn weitere Bahnhöfe barrierefrei gestaltet. 2017 lagen die Schwerpunkte in Niederösterreich, Tirol, der Steiermark und Kärnten. Dieser Weg der Modernisierung von Bahnhöfen und Haltestellen wird auch 2018 konsequent im Netz der ÖBB-Infrastruktur AG fortgesetzt.

Auch die erfolgreichen Stakeholder-Dialoge, ein bundesländerweise direkter Austausch mit Menschen mit Behinderungen, wurden 2017 wieder geplant und gehen 2018 in die Umsetzung. 2017 ist es gelungen, mit dem Österreichischen Behindertenrat, der Dachorganisation der Behindertenverbände, eine Kooperationsvereinbarung abzuschließen. Im Rahmen einer Kommunikations- und Abstimmungsplattform soll damit auf die Interessen und Anliegen von Menschen mit Behinderungen und Menschen mit eingeschränkter Mobilität noch besser eingegangen werden.

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 90,15% der Beschwerden innerhalb von acht Tagen bearbeitet werden.

Alle Beschwerden werden sowohl Themengebieten (Nahverkehr, Fernverkehr, Postbus, Vertrieb, usw.) als auch Örtlichkeiten zugeordnet um auch unabhängig vom Einzelfall das Verbesserungspotential für alle Kunden nutzen zu können.

Kundenservice **2017**

Anzahl der Anrufe	1.492.549
Anzahl der allgemeinen Anfragen	213.137
Anzahl der eingegangenen Beschwerden	131.875

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 Fahrgastrechteverordnung **2017**

Bearbeitete Anträge	17.498
Erstattungsanträge	14.291

2017 hatten wir einen Anstieg an Beschwerden (+42%) und Anträgen gemäß der Fahrgastrechteverordnung (+19%) resultierend aus den Unfällen 2017 und den außergewöhnlichen Ereignissen (Kabelbrände, Herbststürme, Korridorbaustellen).

Verbesserungen 2017/2018

- Beginn der Maßnahmenkommunikation:
Beschwerdekunden bekommen nicht nur eine rasche Antwort. Werden im indirekten Zusammenhang interne Verbesserungen gesetzt, so kommuniziert die ÖBB diese Maßnahmen nach Umsetzung weiter an alle Beschwerde-Kunden („durch Ihre Beschwerde haben wir verändert...“).
- Start Kundenservice-direkt:
Zunächst als Pilotversuch am Praterstern wurde ab Oktober 2017 ein Kundenbüro eröffnet, dessen Auftrag die Hebung der ‚First-Solution-Rate‘ ist. Kunden bekommen eine Lösung ihres Anliegens bereits beim ersten Kontakt angeboten. In die gleiche Richtung ging auch das Projekt ‚Hebung der Kassenkompetenzen‘, welches ab Dezember 2017 den Pilotbetrieb am Wiener Hauptbahnhof und Wien Meidling aufnahm.