

SPNV: Qualitätskennzahlen

# Kundenzufriedenheit

Dieselnetz Südwest (vlexx)

Kundenzufriedenheitsindex 2021: 1,8

Kundenzufriedenheitsindex 2022: 2,1

Kundenzufriedenheitsindex 2023: 2,0



Externe Institute erfassen und bewerten die Kundenzufriedenheit durch Befragung der Fahrgäste. Die Schwerpunkte und die Frequenz/Häufigkeit dieser Kundenzufriedenheitsuntersuchungen sind je nach Verkehrsvertrag unterschiedlich definiert. Gemeinsame Schwerpunkte der Befragungen betrachten die folgenden Kriterien: Pünktlichkeit, Freundlichkeit des Zugpersonals, Schadensfreiheit der Züge, Sauberkeit der Züge, Fahrgastinformation im Zug, Funktion/Sauberkeit der Toiletten, Klimaanlage/Heizung, WLAN und subjektive Sicherheit. Der Durchschnittswert der erzielten Einzelergebnisse bildet den Zufriedenheitsindex (ZI).