

SPNV: Qualitätskennzahlen

Kundenzufriedenheit

Elektronetz Saar - Los 1 (DB Regio)

Kundenzufriedenheitsindex 2023: 2,7

Kundenzufriedenheitsindex 2024: 3,0

Kundenzufriedenheitsindex 2025: 2,4



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).