

Anlage 09

Erfassung der Kundenbeschwerden: Inhalte und Vordruck

Zum Qualitätssystem des Kreises Borken und zur Auftragspflicht des Auftragnehmers gehört die Erfassung der Kundenbeschwerden. Dies erfolgt nach einer standardisierten Beschwerdeliste.

Für die Erfassung ist folgender Vordruck zu verwenden.
Einzutragen ist die Anzahl der Beschwerden nach Kategorie pro Quartal.

Merkmal	Kategorie	Anzahl der Beschwerden pro Quartal
1. Fahrplan / Anschlüsse	1.1 Bedienungshäufigkeit / Takt	
	1.2 Platzangebot	
	1.3 Pünktlichkeit / Fahrtausfall	
	1.4 Fahrplanzeiten ungünstig	
	1.5 Wartezeit / Übergangszeit	
	1.6 Anschluss fehlt	
	1.7 Anschluss nicht gehalten	
	1.8 Sonstiges	
2. Tarif	2.1 Fahrpreis	
	2.2 Tarifzonen	
	2.3 Tarifinformation / Handhabung	
	2.4 erhöhtes Beförderungsentgelt	
	2.5 Sperrzeiten	
	2.6 Angebote fehlen	
	2.7 Schül.-/Stud.-/Azubi-Berechtigungen	
	2.8 Fahrradmitnahme	
	2.9 Sonstiges	
3. Service-/ Verkaufseinrichtungen	3.1 EFA	
	3.2 Sonstiges	
4. Erschließung	4.1 Verkehrsmittel fehlen	
	4.2 Linienführung	
	4.3 Lage der Haltestelle	
	4.4 Baustellen / Umleitungen	
	4.5 Sonstiges	
5. Anlagen	5.1 behindertengerechte Gestaltung	
	5.2 Wetterschutz defekt / fehlt	
	5.3 Sitzmöglichkeiten	
	5.4 Beleuchtung	
	5.5 Zerstörung / Vandalismus	
	5.6 Sauberkeit	
	5.7 Sonstiges	

6. Fahrzeuge	6.1 technische Sicherheit / Fahreigenschaften	
	6.2 Gestaltung des Fahrgastraumes (Türen, Licht etc.)	
	6.3 Heizung (Fahrzeug zu warm)	
	6.4 Heizung (Fahrzeug zu kalt)	
	6.5 Lüftung	
	6.6 Zerstörung / Vandalismus	
	6.7 Sauberkeit des Fahrgastraumes	
	6.8 neue Fahrzeuge	
	6.9 Sonstiges	

7. Information	7.1 Fahrplanbuch	
	7.2 Fahrplanaushänge	
	7.3 Information im Fahrzeug	
	7.4 Information an der Haltestelle	
	7.5 Wegweisung / Beschilderung	
	7.6 Internet	
	7.7 Werbung	
	7.8 Sonstiges	

8. Personal	8.1 Fahrpersonal	
	8.2 Fahrpersonal (fehlverhalten)	
	8.3 Prüfpersonal	
	8.4 keine Hilfe / Betreuung	
	8.5 Mitnahme Kiwa / Fahrrad / Rollstuhl	
	8.6 zu früh gefahren	
	8.7 zu spät gefahren	
	8.8 Haltestellen nicht bedient	
	8.9 nicht gewartet	
	8.10 Anschluss nicht hergestellt	
	8.11 Fahrgäste nicht einsteigen lassen	
	8.12 Fahrgäste nicht aussteigen lassen	
	8.13 Fahrgäste eingeklemmt	
	8.14 Abfertigung	
	8.15 Fahrweise	
	8.16 Differenz beim Fahrkartenverkauf	
	8.17 Fahrgelddifferenzen	
	8.18 Wechselgeldprobleme	
	8.19 Halten zwischen den Haltestellen	
	8.20 Rauchen im Fahrzeug	
	8.21 Sonstiges	

9. Sicherheit / Ordnung	9.1 Sicherheit an der Haltestelle	
	9.2 Sicherheit im Fahrzeug	
	9.3 Belästigung	
	9.4 Sonstiges	

10. Lob	10.1 Leistungsangebot	
	10.2 Personalverhalten	
	10.3 Kundenservice	
	10.4 Sonstiges	

11. Summen	11.1 Gesamtanzahl Beschwerden pro Quartal	
	11.2 Gesamtzahl ohne 10.1 bis 10.4	