

QUALITÄTSBERICHT

KUNDENORIENTIERUNG 1

ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE 3

**HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND
EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT** 4

BESCHWERDEMANAGEMENT 5

Die DB Fernverkehr AG und ihr Tochterunternehmen, die DBAutoZug GmbH, haben als Dienstleistungsunternehmen die Erfüllung der Kundenerwartungen im Fokus. Dabei liegt das Augenmerk auf dem Angebot einer den Kundenbedürfnissen entsprechenden Beförderungsleistung und damit der Erreichung gesetzter Qualitätskriterien. Diese umfassen neben der Kundenzufriedenheit vor allem die Zuverlässigkeit der Verkehre und die Einhaltung der Servicestandards. Die Qualität unserer Leistungen und Prozesse steuern wir mittels Kennzahlen. Mithilfe unseres Qualitätsmanagementsystems überwachen wir die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele. Die Kennzahlen werden von Verantwortlichen in den jeweiligen Fachbereichen analysiert und daraus Maßnahmen zur Verbesserung der zugrunde liegenden Prozesse abgeleitet. Die Produktion im Fernverkehr ist nach

international anerkannten Normen des Qualitäts- und Umweltmanagements sowie des Arbeits- und Gesundheitsschutzes zertifiziert.

Damit 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.

Im Berichtsjahr haben wir im Rahmen der DB-konzernweiten Kunden- und Qualitätsinitiative umfangreiche Maßnahmen zur Verbesserung der Leistung initiiert. Viele Maßnahmen konnten noch während des Jahres umgesetzt werden, andere werden wegen ihres Umfangs in die Folgejahre hineinreichen. Unser Ziel ist die nachhaltige Verbesserung der Qualität und damit der Anspruch, den Kundenerwartungen noch besser entsprechen zu können.

Kundenorientierung

Rückmeldungen unserer Kunden erhalten wir im unmittelbaren Kundenkontakt während der Leistungserbringung, aber auch durch das Beschwerdemanagement und unsere Gremienarbeit mit dem Kundenbeirat. Darüber hinaus werden regelmäßig bei unabhängigen Instituten Kundenbefragungen in Auftrag gegeben.

→ Während der Reise werden unsere Kunden am Bahnhof und in den Zügen nach festgelegten Standards informiert. Die Durchführung und Qualität der Ansagen wird regelmäßig in Form des Reisendeninformationsindexes erfasst, der im Jahr 2010 in Fernverkehrszügen bei 92% und am Bahnhof bei 92,3% lag.

→ An großen und mittleren Bahnhöfen unterstützen rund 1.500 Servicemitarbeiterinnen und -mitarbeiter der DB Station&Service AG die Reisenden. Sie geben Orientierungshilfe und aktuelle Auskünfte zu Fahrplänen, Zügen und etwaigen Unregelmäßigkeiten. Der DB Service Point ist die zentrale Anlaufstelle an rund 80 Bahnhöfen. Im Berichtsjahr wurden zur Verbesserung der Reisendeninformation die Mitarbeiter im Bahnsteigservice mit einem internetfähigen Handy ausgestattet. Dadurch können sie den Kunden jederzeit umfassende Informationen zur aktuellen Betriebslage geben.

Für den Erwerb der Fahrkarte stehen dem Kunden insgesamt sieben Vertriebskanäle zur Verfügung. Sowohl gemessen an den Einnahmen als auch bei der Anzahl der verkauften Fahrkarten entfiel der größte Anteil im Berichtsjahr auf Automaten.

INFORMATIONEN UND FAHRKARTENVERTRIEB

Wir bieten unseren Kunden vor, während und nach der Fahrt ein umfassendes Informationsangebot über unterschiedliche Medien.

- Das Online-Portal www.bahn.de gehört zu den meistbesuchten Mobilitätsportalen in Deutschland. Täglich werden etwa sieben Millionen Reiseauskünfte erteilt und bis zu 150.000 Online-Tickets verkauft.
- Die Nutzung der mobilen Services auf www.bahn.de sowie über die verschiedenen Applikationen für mobile Endgeräte nimmt stetig zu. Monatlich werden rund acht Millionen mobile Auskünfte erteilt.
- In bundesweit 430 Reisezentren besteht für Kunden das Angebot, Reiseinformationen und Fahrkarten in persönlichem Kontakt am Schalter zu erhalten.
- Wir aktualisieren monatlich gemeinsam mit der DB Vertrieb GmbH in einer jährlichen Gesamtauflage von rund 62 Millionen Stück das Faltblatt »Ihr Reiseplan«, das in den Zügen ausliegt und die Reisenden über die wichtigsten Anschlussmöglichkeiten sowie die Serviceangebote im Zug und an den Haltebahnhöfen informiert.

KUNDENZUFRIEDENHEITSUMFRAGEN

Voraussetzung für die Sicherstellung einer adäquaten Produkt- und Dienstleistungsqualität ist das regelmäßige, systematische Kundenfeedback. In 27 Studien werden deshalb jährlich rund 121.000 Fahrgäste und etwa 1.600 Geschäftspartner zu ihrer Wahrnehmung unserer Leistungen befragt. Dabei wird zwischen den einzelnen Prozessschritten der Reisekette differenziert, von der Information und Fahrkartenbuchung über den Eindruck der Kunden als Einkäufer, Abholer oder Fahrgast am Bahnhof und die Wahrnehmung im Zug bis hin zu einer gegebenenfalls erforderlichen Betreuung am Zielbahnhof oder der Abwicklung von Beschwerdevorgängen. Die Ergebnisse der Studien werden strukturiert ausgewertet, um bei Schwachstellen zielgerichtet gegenzusteuern.

Im Jahr 2010 wurde die Kundenzufriedenheit, bezogen jeweils auf die aktuelle Fernverkehrsfahrt, mit der Schulnote 2,3 bewertet. Die Kundenzufriedenheit des City Night Line lag bei 2,7. Ebenso wurden Kunden auf Autozügen nach ihrer Gesamtzufriedenheit befragt. Sie bewerteten diese im Durchschnitt mit der Schulnote 2,5.

Die Studien sowie die Auswertung lassen wir von unabhängigen Marktforschungsinstituten durchführen. Ein zentraler Themenbereich im Berichtsjahr war die Verbesserung der Kommunikation bei Unregelmäßigkeiten und Verspätungen. Es wurden daher unter anderem Anfang 2010 die Betreuungsmaßnahmen am Bahnhof, im Zug und im Internet ausgeweitet und ein regelmäßiger Kundenmonitor als Kurzfristmessinstrument etabliert, der zeitnah die Produkt- und Servicequalität im Schienenpersonenverkehr misst.

SAUBERKEIT DES FAHRZEUGMATERIALS UND DER BAHNHOFSEINRICHTUNGEN

Die Züge des Fernverkehrs und der DBAutoZug GmbH werden nach einem festen Reinigungsplan innen und außen sauber gehalten. Mit monatlich durchschnittlich 1.597 Waschfahrten blieb die Außenreinigung gegenüber dem Jahr 2009 witterungsbedingt deutlich unter dem Vorjahresniveau. Im Innenbereich werden neben den täglichen Reinigungen sechswöchige Grundreinigungen und zusätzlich bei rund 60 % der Züge regelmäßige Unterwegsreinigungen durchgeführt. Zur Messung der erreichten Reinigungsqualität setzen wir das sogenannte Testkundenverfahren ein, bei dem unabhängige Prüfer nach festgelegten Standards einzelne Aspekte der Sauberkeit im Zug regelmäßig prüfen. Im Berichtsjahr konnte die Sauberkeit auf die Schulnote 1,9 gesteigert werden.

Jeder Nacht- und Autozug wird vor jeder Fahrt gründlich gereinigt und mit frischer Wäsche ausgestattet. Zudem werden die Fahrzeuge in regelmäßigen Abständen grundgereinigt. Die Einhaltung der Reinigungsqualität wird durch regelmäßige Qualitätsprüfungen sichergestellt. Die erreichten Qualitätswerte liegen im Jahr 2010 durchschnittlich bei der Schulnote 2,0.

Um unsere hohen Standards zu sichern, wird die Trinkwasserqualität und Lebensmittelhygiene an Bord regelmäßig durch ein externes Dienstleistungsunternehmen überprüft.

Im Bereich der Bahnhofseinrichtungen wurden mit dem Dienstleister DB Services kategoriespezifische Qualitätsbandbreiten für die Sauberkeit der Bahnhöfe als Standards vereinbart. An großen Bahnhöfen wird die Sauberkeit durch Präsenzreiniger und an kleineren Bahnhöfen durch turnusmäßige Grundreinigung und zwischenzeitliche Intervalle zur Grobmüllbeseitigung sichergestellt. Im Rahmen des »Frühjahrsputzes« wurden alle Bahnhöfe zusätzlich grundgereinigt. Die Qualität der Reinigung wird monatlich mit dem Standardprozess »BahnhofsQualitätsCheck« ermittelt, im Berichtsjahr lagen die Werte durchschnittlich bei der Schulnote 2,0.

Zuverlässigkeit der Verkehre

PÜNKTLICHKEIT UND ZUGAUSFÄLLE

Die Qualität unserer Leistungen wird von unseren Kunden in erster Linie nach der Pünktlichkeit beurteilt. Zusätzlich spielt die Anschlussqualität eine wichtige Rolle in der Wahrnehmung, weshalb wir auch hier ständig an Verbesserungen arbeiten.

Das Niveau des Vorjahres konnte vor allem wegen der schwierigen Witterungsverhältnisse mit dem langen, besonders schnee-reichen Winter und dem punktuell extrem heißen Sommer im Berichtsjahr nicht erreicht werden. Kälte, Eis und Schnee haben die Zuverlässigkeit der Züge sowie auch die Möglichkeiten der Werksbehandlungen aufgrund von vereisten Fahrwerken und Unterböden stark beeinträchtigt. Zusätzlich sind im Sommer 2010 bei ungewöhnlich hohen Außentemperaturen teilweise Klimaanlage in den Zügen ausgefallen, was zu erheblichen Beeinträchtigungen der Zuverlässigkeit und des Reisekomforts geführt hat. Infolge der anhaltenden reduzierten Fahrzeugverfügbarkeit der ICE-Flotte standen zudem keine ausreichenden Fahrzeugressourcen zur Verfügung, um besondere Belastungen auszugleichen.

Die Gesamtpünktlichkeit im Schienenpersonenfernverkehr im Jahr 2010 lag bei 84 % (Toleranz +10 Minuten). Die Anschlussqualität erreichte 88 %. Für die Messung der Pünktlichkeit erfassen wir die Ist-Zeit im Vergleich zur Soll-Zeit kontinuierlich für jede Zugfahrt. Die Ankunft der planmäßigen oder bis zu einer definierten Zeit verspäteten Züge fassen wir in einem sogenannten »Pünktlichkeitsgrad« zusammen.

Im Berichtsjahr wurden mit der Kunden- und Qualitätsinitiative zahlreiche Projekte zur Verbesserung der Leistungsqualität aufgesetzt. Im Fernverkehr werden dabei drei Stoßrichtungen intensiv verfolgt: technische Verbesserungen an den Fahrzeugen, Verbesserungen in den betrieblichen Abläufen und erhöhte Reservevorhaltung.

Die Anzahl der kompletten Zugausfälle konnte im Jahr 2010 mit nur 1 % auf dem Vorjahresniveau sehr gering gehalten werden.

Die Gesamtpünktlichkeit der Züge der DBAutoZug GmbH lag im Vorjahr bei 78 % und im Berichtsjahr bei 70 %. Dieser Wert ist unter anderem darauf zurückzuführen, dass notwendige Bauarbeiten an der Infrastruktur in der Nacht durchgeführt werden und ein Großteil der Züge lange internationale Laufwege hat, zum Beispiel Amsterdam – Moskau, Hamburg – Narbonne oder Düsseldorf – Triest.

BEWÄLTIGUNG VON STÖRUNGEN

Das deutsche Schienennetz ist durch nationale wie internationale Verkehre im Güter- und Personenverkehr stark frequentiert, an einigen Stellen verkehrt alle drei Minuten ein Zug. Schon kleinste Störungen oder Verzögerungen können in einem so dicht belegten Netz zu unerwünschten Kettenreaktionen führen. Neben der Geringhaltung der Folgen solcher Störungen wird das Augenmerk zusätzlich auf die frühzeitige Kundeninformation gelegt. Im Jahr 2010 wurde daher an der Entwicklung und Einführung des Programms Hafas Info Manager gearbeitet. Mit dessen Hilfe können sich Kunden seit Dezember 2010 über Informationen bezüglich der Verspätungen hinaus weitere Informationen zu Auswirkungen auf Anschlussbeziehungen oder bekannte Einschränkungen beim Service- oder Platzangebot für ihren Zug auf das Handy schicken lassen. Auch haben wir mit dem neuen Fahrplan ab Dezember 2010 unumgängliche Fahrzeitverlängerungen durch Großbaustellen der Netzinstandhaltung konsequent in den Fahrplan eingeplant, damit unsere Kunden weniger Störungen bei ihrer Reise erfahren.

Unsere Triebfahrzeugführer und Zugbegleitpersonale sind für den Umgang mit unabwendbaren Störungen im Betriebsablauf gut geschult. Ergänzend haben wir rund um die Uhr besetzte Leitstellen, Notdienste und spezielle Fahrzeugressourcen, um die Reisenden im Störfall zu betreuen und weiterzubefördern oder beispielsweise Übernachtungen in Hotels anzubieten.

Ein umfangreiches Notfallmanagement ist im Eisenbahnverkehr trotz der sehr geringen Unfallzahlen üblich und entsprechend entwickelt. Die prozessualen Vorgaben sind bei der DB Fernverkehr AG im Rahmen des eingeführten Sicherheitsmanagementsystems getrennt für den Eisenbahnbetrieb und die Werkstätten beschrieben. Die organisatorischen Vorkehrungen sind umgesetzt und werden im Rahmen von Übungen getestet. Ebenso werden für das Notfallmanagement die erforderlichen Ressourcen vorgehalten. Dazu zählen Notdienste, Personalbereitschaften, Reservefahrzeuge oder auch Rahmenverträge mit Bus- und Flugunternehmen.

Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität

Täglich nutzen rund fünf Millionen Menschen unsere Mobilitätsangebote im Schienenpersonenverkehr. Es ist unser Selbstverständnis und Teil unserer sozialen Verantwortung zugleich, insbesondere mobilitätseingeschränkte Reisende mit entsprechenden Services während ihrer Reise zu unterstützen.

So bietet die DB Station&Service AG an rund 300 großen und mittleren Bahnhöfen bundesweit einen Ein-, Um- und Aussteigeservice für Menschen mit Handicap an. Im Jahr 2010 wurden rund 450.000 Hilfeleistungen realisiert. Zur Stärkung des Mobilitätsservice wurde zum Fahrplanwechsel im Dezember 2010 die Servicepräsenz an 30 Top-Standorten deutlich erweitert. Die Kapazitäten sollen an Tagen des Spitzenbedarfs, überwiegend an Wochenenden, aufgebaut werden. Insgesamt wird die Servicepräsenz an diesen Bahnhöfen jährlich um rund 80.000 Stunden erweitert, sodass mehr Mobilitätshilfen geleistet und die Servicepräsenz der Mitarbeiter am Bahnsteig erhöht werden kann.

Die Stationen mit Mobilitätsservice sind mit mehr als 900 mobilen Hubgeräten, Rampen, Treppenliften oder Elektromobilen ausgerüstet. Bisher sind 3.300 Bahnsteige auf 2.100 Bahnhöfen mit einem Blindenleitsystem ausgestattet. Zudem erleichtern Bodenleitsysteme und in einigen Bahnhöfen Handlaufbeschriftungen mit Prismen- oder Brailleschrift sehbehinderten Fahrgästen die Orientierung.

Auch bei der Ausstattung der bundesweit 430 Reisezentren wird die Barrierefreiheit stetig weiterentwickelt. Im Berichtsjahr wurde ein Prototyp für ein barrierefreies Reisezentrum, dessen Komponenten konsequent auf die Bedürfnisse von mobilitätseingeschränkten Reisenden hin ausgerichtet wurden, pilotiert. Türfolierungen, taktile Wegeführung, ein barrierefreies Aufrufsystem, Sitzmodule und ein höhenverstellbarer Schalter für Rollstuhlfahrer oder kleinwüchsige Menschen inklusive einer induktiven Hörschleife sind wichtige Aspekte des barrierefreien Reisezentrums. Der DB Service Point am Bahnhof wurde mit einer Induktionsschleife und einem herausfahrbaren Bedientisch für Rollstuhlfahrer ausgestattet.

Bei der Modernisierung von Fahrzeugen werden, wo immer möglich, Verbesserungen im Sinne der Barrierefreiheit umgesetzt. Dazu gehören unter anderem Einstiegshilfen für Rollstuhlfahrer, Universaltoiletten und ein modernes Fahrgastinformationssystem nach dem Zwei-Sinne-Prinzip.

Wir arbeiten in allen diesbezüglichen Frage- und Aufgabenstellungen sowohl mit den Behindertendachverbänden als auch mit dem Beauftragten der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen in einem langjährigen, konstruktiven Dialog eng zusammen. Im direkten Kontakt zu Reisenden mit einer Behinderung nutzen wir unsere Erfahrungen und wertvolles Feedback, um unsere Leistungen an die spezifischen Bedürfnisse dieser Zielgruppe bestmöglich anzupassen. Seit Jahren unterstützt der DB-Konzern den Deutschen Behindertensportverband als einer seiner Hauptsponsoren.

Beschwerdemanagement

24 Stunden am Tag, an 365 Tagen im Jahr bildet die bundesweit einheitliche Servicrufnummer 01805/996633 eine wesentliche Schnittstelle zu unseren Kunden. Das Feedback unserer Kunden wird in unserer elektronischen Datenverarbeitung zentral erfasst, kategorisiert, schriftlich oder telefonisch beantwortet und anschließend ausgewertet. Ziel ist es hierbei, weitaus häufiger telefonisch Kontakt aufzunehmen und rund 50 % der Beschwerdekunden anzurufen, um den direkten Austausch mit den Kunden zu intensivieren sowie eine qualifizierte, persönliche und schnelle Bearbeitung sicherzustellen.

Die Rückmeldungen unserer Kunden enthalten für uns wichtige Hinweise zur Beseitigung von Mängeln aus Kundensicht, die wir ständig zur gezielten Weiterentwicklung unserer Produkte und Dienstleistungen nutzen. Für einen nachhaltigen Verbesserungsprozess erfolgt in der sogenannten »Verbesserungswerkstatt« mittels quantitativer und qualitativer Beschwerdeanalyse die Identifikation von Leistungsmängeln, die in den Fachbereichen ausgewertet werden, um dort direkt die notwendigen Optimierungen anzustoßen. Ebenso erreichen uns aber auch Anregungen und Verbesserungsvorschläge unserer Kunden, deren Inhalte wir zur weiteren Analyse direkt an die Fachbereiche weiterleiten.

Mit dem am 29. Juli 2009 in Kraft getretenen neuen Fahrgastretegesetz gelten einheitliche Fahrgastrechte im Eisenbahnverkehr in Deutschland von der S-Bahn bis zum ICE, unabhängig davon, von welchem Eisenbahnunternehmen sie betrieben werden. Der DB-Konzern und 43 DB-konzernexterne Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) haben das »Servicecenter Fahrgastrechte« mit der Bearbeitung der Fahrgastrechtfälle beauftragt. Liegen alle Unterlagen vor, stellen wir eine Bearbeitung innerhalb der gesetzlichen Frist von einem Monat sicher.

Damit der Fahrgast schnell und einfach seine Ansprüche geltend machen kann, bieten wir unseren Kunden das sogenannte »Fahrgastrechte-Formular« an. Als einheitlicher Vordruck aller beteiligten Bahnen hilft es dem Fahrgast dabei, alle zur Bearbeitung erforderlichen Angaben vollständig und strukturiert zu erfassen. Inzwischen wird es in nahezu 90 % der Entschädigungsfälle genutzt. Rückblickend auf über ein Jahr Erfahrung lässt sich feststellen, dass sich das gemeinsame Verfahren in der Praxis bewährt hat. Das »Servicecenter Fahrgastrechte« hat für den DB-Konzern und die 43 DB-konzernexternen EVU in Deutschland im Jahr 2010 rund eine Million Entschädigungsanträge bearbeitet.

Das Verfahren zur Geltendmachung von Entschädigungsansprüchen wurde im Berichtsjahr kundenorientiert weiterentwickelt, und zum Fahrplanwechsel am 12. Dezember 2010 wurden wesentliche Verbesserungen für unsere Kunden umgesetzt. So wurde das Fahrgastrechte-Formular komplett überarbeitet und neu gestaltet. Das Format wurde auf ein handlicheres, beidseitig bedrucktes DIN-A4-Formular gestrafft und die für die Anspruchsprüfung sehr wichtige Darstellung des tatsächlichen Reiseverlaufs neu und übersichtlicher gestaltet. Damit wird es unseren Kunden erleichtert, die für die Bearbeitung erforderlichen Daten strukturiert zu erfassen.

Das neue Fahrgastrechte-Formular wurde gemeinsam mit Vertretern der beteiligten Bahnen erarbeitet und mit den Mitgliedern des Kundenbeirats der Deutschen Bahn, dem Verband deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) sowie den Fahrgastverbänden Pro Bahn und VCD abgestimmt.

Anträge gemäß neuer Fahrgastreteverordnung	2010
GESAMT BEARBEITETE ANTRÄGE	991.500
Als unbegründet abgelehnte Fälle	153.500
Entschädigte Fälle	838.000

Beschwerdemanagement	2010
Anzahl Beschwerden Fernverkehr gesamt	229.909
Verteilung der Beschwerden auf die Kontaktkanäle	E-Mail 44 % Brief/Fax 38 % Telefon 18 %
Servicelevels	
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme des Gesprächs	17 Sek.
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden	65 %
Brief/Fax: Bearbeitung innerhalb von 10 Werktagen	70 %