

# Weiterentwicklung des QMS



Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) wurde in 2017 weiterentwickelt. In diesem Zusammenhang wurden die Anforderungen verschärft und neue Kriterien bspw. zum geplanten Schienenersatzverkehr (SEV) aufgenommen. Dadurch hat sich die Bewertung durchschnittlich um 0,6 verschlechtert. Die neuen Noten (ab 2018) sind somit nur noch bedingt mit den alten Noten vergleichbar.

Verkehrsvertrag <sup>1)</sup>	Altes QMS 4. Quartal 2017	Neues QMS 4. Quartal 2017	Abweichung <sup>2)</sup> Altes und Neues QMS
Netz West (RB SH)	2,7	3,2	0,5 ▼
Netz Nord Los A (RB SH)	1,8	2,4	0,6 ▼
Netz Nord Los B (NBE)	1,6	2,2	0,6 ▼
Netz Mitte Los A (RB SH)	1,9	2,5	0,6 ▼
Netz Mitte Los B (NBE)	1,4	2,1	0,7 ▼
Netz Ost (RB SH)	2,3	2,8	0,5 ▼
Netz Süd (AKN)	1,7	2,5	0,8 ▼
<b>Mittelwert<sup>3)</sup></b>	<b>2,0</b>	<b>2,6</b>	<b>0,6 ▼</b>

Vergleich der Noten nach altem und neuem QMS im 4. Quartal 2017 ↴

1 Die Verkehrsverträge beinhalten folgende Linien:

**Netz West (RB SH):** RE 6 Westerland - Hamburg-Altona, RB 62 Heide - Itzehoe

**Netz Nord Los A (RB SH):** RE 72 Flensburg - Kiel, RB 73 Eckernförde - Kiel, RE 74 Husum - Kiel, RB 75 Rendsburg - Kiel, RB 64 Bad St.-Peter-Ording - Husum

**Netz Nord Los B (NBE):** RB 63 Büsum - Neumünster, RB 82 Neumünster - Bad Oldesloe

**Netz Mitte Los A (RB SH):** RE 7 Flensburg - Hamburg Hbf., RE 70 Kiel - Hamburg Hbf., RB 77 Kiel - Neumünster

**Netz Mitte Los B (NBE):** RB 61 Itzehoe - Hamburg Hbf., RB 71 Wrist/ Itzehoe - Hamburg-Altona

**Netz Ost (RB SH):** RE 8/RE 80 Lübeck - Hamburg Hbf., RB 81 Bad Oldesloe - Hamburg Hbf., RE 83 Kiel - Lübeck - Lüneburg, RB 84 Kiel - Lübeck,

RB 85 Puttgarden - Lübeck, RB 86 Lübeck-Travemünde - Lübeck, RE 1 Hamburg Hbf. - Büchen, RB 11 Aumühle - Büchen

**Netz Süd (AKN):** A1 Neumünster - Hamburg-Eidelstedt, A2 Ulzburg Süd - Norderstedt Mitte, A3 Elmshorn - Ulzburg Süd

2 Abweichung zwischen den Mittelwerten des alten und neuen QMS.

3 Der Mittelwert ist anhand der Zug-km gewichtet.

## Gegenstand der Qualitätsbewertung

Die Qualitätsbewertung wird durch einen unabhängigen Gutachter durchgeführt und beinhaltet Fahrgastbefragungen und Begutachtungen durch Profitester zu den Aspekten Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service. Dabei werden der Zustand der Züge innen und außen sowie der Zustand der Sanitäreinrichtungen bewertet. Daneben fließen auch die Informationen im Zug (Aushänge, Durchsagen und elektronische Anzeigen) sowie die Zufriedenheit mit dem Ersatzverkehr und der Service durch die Zugbegleiter in die Benotung ein.

Seit der Weiterentwicklung des QMS werden die Qualitätsbewertungen neben den Zügen auch im geplanten Schienenersatzverkehr durchgeführt.

Die Pünktlichkeit ist nicht Gegenstand der Qualitätsbewertung der Züge, sondern wird separat ausgewertet.