

# SBB-Umfrage

Anzahl der Teilnehmer an der Umfrage gesamthaft: 4075

## Frage 1: Wie häufig reisen Sie per Bahn?

	zur Arbeit		in der Freizeit		
	regelmässig	gelegentlich	regelmässig	gelegentlich	
selten oder nie					
50	1773	347	1924	1261	Anzahl Antworten
	84%	16%	60%	40%	Anteilmässig in der Fragegruppe

## Frage 2: Wie beurteilen Sie die Dienstleistungen der Bahnen und ihres Personals generell ?

Verkehrs Angebot	Roll Material			Ordnung Sauberkeit						Pünktlichkeit				
				in den Zügen			auf den Bahnhöfen							
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
2673	1156	168	1843	1814	300	593	1814	1610	1247	2036	710	2622	1223	193
67%	29%	4%	47%	46%	8%	15%	45%	40%	31%	51%	18%	65%	30%	5%

Preis / Leistungs Verhältnis			Fahrausweis Angebot			Fahrausweis Kontrollen			Sicherheits Empfinden			Personal Präsenz		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1177	2003	806	2068	1495	287	1520	1529	885	1240	1934	825	586	1642	1734
30%	50%	20%	54%	39%	7%	39%	39%	22%	31%	48%	21%	15%	41%	44%

Hilfsbereitschaft des Personals			Fahrgast Information			Reise Gepäck			Velotransport		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
2018	1553	382	1422	1857	687	948	1446	583	608	1285	781
51%	39%	10%	36%	47%	17%	32%	49%	20%	23%	48%	29%

### Frage 3: Beurteilen Sie einzelne Dienstleistungen detailliert

#### Fahrplanangebot

Montag bis Freitag						tagsüber					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
2951	663	110	3018	512	59	2924	662	107	2987	495	58
79%	18%	3%	84%	14%	2%	79%	18%	3%	84%	14%	2%

abends						Samstag, Sonntag und Feiertage					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1718	1360	500	2038	1130	239	1862	1329	375	2312	964	164
48%	38%	14%	60%	33%	7%	52%	37%	11%	67%	28%	5%

## Zugbegleitung durch Kondukteure

Billett Kontrolle			Billett Verkauf im Zug			Züge ohne Begleit.		
Fern Verkehr			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
2553	929	229	1907	1002	261	656	1033	1958
69%	25%	6%	60%	32%	8%	18%	28%	54%

## Verhalten des Zugspersonals

Hilfsbereitschaft						Einschreiten bei Belästigungen					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1922	1079	405	2519	820	87	516	1075	925	759	1125	485
56%	32%	12%	74%	24%	3%	21%	43%	37%	32%	47%	20%

# Bahnpolizei

Nutzen der Kontrolle						Hilfsbereitschaft					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1281	986	598	1190	822	388	1161	983	337	1114	798	222
45%	34%	21%	50%	34%	16%	47%	40%	14%	52%	37%	10%

Einschreiten in Notfällen						Erreichbarkeit in Notfällen					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
740	1002	428	680	905	302	273	739	1443	317	751	1038
34%	46%	20%	36%	48%	16%	11%	30%	59%	15%	36%	49%

## Reisekomfort

in der 1. Klasse						in der 2. Klasse					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1593	909	300	2281	509	109	1153	1772	692	1927	1316	261
57%	32%	11%	79%	18%	4%	32%	49%	19%	55%	38%	7%

Sauberkeit in den Wagen						Sauberkeit auf den Toiletten					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
477	1511	1783	1270	1817	601	302	1316	1953	676	1872	1074
13%	40%	47%	34%	49%	16%	8%	37%	55%	19%	52%	30%

Klimatisierung					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
531	1351	1747	1477	1581	582
15%	37%	48%	41%	43%	16%

## Platzverhältnisse – genügend Platz für...

Raucher in der 1. Klasse						Raucher in der 2. Klasse					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1297	381	242	1549	325	110	1358	440	332	1520	448	175
68%	20%	13%	78%	16%	6%	64%	21%	16%	71%	21%	8%

Nichtraucher in der 1. Klasse						Nichtraucher in der 2. Klasse					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1516	867	375	1579	862	381	1098	1317	1047	1137	1308	921
55%	31%	14%	56%	31%	14%	32%	38%	30%	34%	39%	27%

## Information auf den Bahnhöfen

bei Normalbetrieb						bei Störungen					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
2468	1014	229	2651	846	125	1087	1505	1017	1319	1469	715
67%	27%	6%	73%	23%	3%	30%	42%	28%	38%	42%	20%

Zugsabfahrt Anzeigetafeln					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
2483	960	283	2682	809	143
67%	26%	8%	74%	22%	4%

## Informationen an und in den Zügen

bei Normalbetrieb						bei Störungen					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
2049	1278	346	2315	1046	203	847	1533	1152	1072	1516	854
56%	35%	9%	65%	29%	6%	24%	43%	33%	31%	44%	25%

Zuglauf tafeln an den Wagen					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1345	1196	837	1582	1134	663
40%	35%	25%	47%	34%	20%

## Erreichbarkeit des Bahnpersonals

am Bahnhof						während der Bahnfahrt					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1032	1501	1097	1385	1552	607	193	1063	2326	744	1740	1037
28%	41%	30%	39%	44%	17%	5%	30%	65%	21%	49%	29%

### **Frage 4: Beurteilen Sie einzelne Dienstleistungen detailliert**

#### **Wie beurteilen Sie die heutige Situation?**

hinsichtlich Diebstahl						hinsichtlich Vandalismus					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
859	1586	907	1161	1535	577	142	715	2865	647	1484	1414
26%	47%	27%	35%	47%	18%	4%	19%	77%	18%	42%	40%

hinsichtlich Belästigungen					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
480	1477	1506	1022	1588	707
14%	43%	43%	31%	48%	21%

## Reisen mit Gepäck

Aufgabe- möglichkeit am Bahnhof						Abstell- möglichkeit im zug					
Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr			Reg. und S-Bahn			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1007	1083	705	1286	1114	426	538	1568	1273	837	1529	1024
36%	39%	25%	46%	39%	15%	16%	46%	38%	25%	45%	30%

## Verpflegung im Zug

Minibar			Bistro			Speise- wagen		
Fern Verkehr			Fern Verkehr			Fern Verkehr		
gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht	gut	befriedigend	schlecht
1564	1572	403	929	1563	692	1465	1304	476
44%	44%	11%	29%	49%	22%	45%	40%	15%

## Ihre Wünsche hinsichtlich Dienstleistung

ich möchte		Polizei in allen Zügen		Video Überwachung	
System beibehalten	Züge mit Kondukteuren	in Uniform	zivil	finde ich gut	lehne ich ab
857	3004	2526	1438	2710	1136
22%	78%	64%	36%	70%	30%

Reisegepäck						
darf kosten				Abholen		
Fr. 10.-	Fr. 20.-	Fr. 30.-	Fr. 40.-	unmit. Vor der Reise	1 Tag früher	2 Tage früher
1023	1955	398	58	872	2382	81
30%	57%	12%	2%	26%	71%	2%

### Kauf von Fahrausweisen, Reservationen tätigen, Fahrplanauskünfte

ich erledige das am liebsten								
am Bahnschalter	am Automaten	an der Poststelle	telefonisch Rail-Service	im Reisebüro	per Fax	im Zug	per Internet	mit dem Kursbuch
3377	1034	143	103	222	14	246	1172	736
48%	15%	2%	1%	3%	0%	3%	17%	10%

Wieder Auslandteil im Kursbuch	und bezahle am liebsten			
	bar	via Internet	mit Kreditkarte	mit Rechnung
971	2632	172	1787	296
	54%	4%	37%	6%

## 5. Angaben zu Ihrer Person

Wie gelangen Sie von Ihrem Wohnort zur nächsten Bahnstation?							Können Sie auch spät- abends mit ÖV heim- kehren?				persönliche Angaben				
zu Fuss	mit Velo	mit Bus	mit Tram	mit eigenem MFZ	mit Schiff	mit and. Verkehrsmittel	nein	nur an Wochentagen	täglich	nur Mo bis Fr	weiblich	männlich	unter 20 Jahre alt	20 - 65 Jahre alt	über 65 Jahre
2223	1032	1538	526	516	15	77	804	214	2733	187	1791	2230	172	3159	711
38%	17%	26%	9%	9%	0%	1%	20%	5%	69%	5%	22%	28%	2%	39%	9%