

Bayerns Bahnen im Vergleich: Servicequalität im agilis Netz Mitte spürbar gestiegen

Das agilis Netz Mitte, das entlang der Donau von Passau über Regensburg bis nach Ulm verläuft, ist das beste Elektronetz in Bayern. Das geht aus dem Jahresranking 2019 der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) hervor, die die Servicequalität aller Bahnen im Freistaat kontinuierlich misst und auswertet. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich agilis im Netz Mitte gleich um zwei Ränge auf Platz 5 verbessert. Im Netz Nord belegt das Unternehmen zum achten Mal in Folge den Spitzenplatz.

In den letzten Jahren konnte agilis seine Punktzahl in beiden Netzen immer weiter steigern. „Dass wir nun sowohl im Netz Nord als auch im Netz Mitte einen weiteren Qualitätssprung schaffen, macht uns natürlich unglaublich stolz“, sagt agilis-Geschäftsführer Dr. Axel Hennighausen. Im Netz Nord, das große Teile Oberfrankens, Unterfrankens und der Oberpfalz verbindet, hat das Eisenbahnverkehrsunternehmen mit 100 von 100 Punkten erstmals in der Geschichte des Rankings die höchstmögliche Bewertung erzielt. Und auch im agilis Netz Mitte ist die Servicequalität spürbar gestiegen: Dank einer Bewertung mit 66,62 Punkten (Vorjahr: 61,19 Punkte, Platz 7) belegt agilis den fünften Platz.

Das herausragende Ergebnis würdigt auch BEG-Geschäftsführerin Bärbel Fuchs: „Konstant hohe Servicequalität, wie sie agilis seit Jahren erbringt, zeugt von Leidenschaft und Dynamik. Dafür gebührt dem Team von agilis Dank und Anerkennung. agilis zählt damit eindeutig zu den Vorzeigeunternehmen im Bahnland Bayern. Spitzenleistungen wie diese machen das Bahnfahren für die Fahrgäste jedenfalls umso attraktiver.“

Saubere WCs und gut geschulte Zugbegleiter

„Damit die Servicequalität für unsere Fahrgäste stimmt, versuchen wir, auf unsere Leistung im BEG-Ranking jedes Jahr noch eine Schippe draufzulegen“, so Hennighausen zu den Ergebnissen. Ausschlaggebend für das gute Abschneiden im Netz Mitte sei vor allem das konstant hohe Sauberkeitsniveau in den Zügen gewesen, unter anderem die überdurchschnittlich sauberen WCs. Aber auch die Servicemitarbeiter sind den von der BEG beauftragten Testern positiv aufgefallen: In verdeckten Tests wurde ihre fachliche und soziale Kompetenz mit einer noch höheren Punktzahl als im Vorjahr

Katharina Ziegler
Pressesprecherin

Alisa Weinhold
stellv. Pressesprecherin

agilis Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG

Tel.: +49 (0)941 - 206 089 - 199
Fax: +49 (0)941 - 206 089 - 111
presse@agilis.de
www.agilis.de

Datum: 8. Juli 2020

agilis ist ein Eisenbahnunternehmen mit Sitz in Regensburg. Im Auftrag des Freistaats Bayern betreibt agilis etwa zehn Prozent des bayerischen Schienenpersonennahverkehrs in den Netzen Mitte (Regensburger Stern und entlang der Donau) und Nord (Oberfranken sowie Teile der Oberpfalz und Unterfrankens). agilis beschäftigt rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die beiden Tochterunternehmen der BeNEX GmbH belegen im Qualitätsranking der Bayerischen Eisenbahngesellschaft schon seit Jahren Spitzenpositionen. Im Jahr 2018 wurde agilis durch das Bayerische Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr mit dem Bayerischen Eisenbahnpreis ausgezeichnet.

bewertet, ebenso wie die Erreichbarkeit von agilis bei Beschwerden und der Bereich „Fahrgastinformation“.

Qualitätsprämie für Mitarbeiter

Um seinen Fahrgästen im Schienennetz rund um Regensburg künftig noch mehr Qualität zu bieten, setzt agilis auf Teamwork: So werden die Mitarbeiter am Bonus, den die BEG für gute Servicequalität an die Verkehrsunternehmen jedes Jahr vergibt, beteiligt. Außerdem werden Servicepersonal, Kundenkommunikation und Triebfahrzeugführer regelmäßig geschult und intern über alle relevanten Qualitätskennzahlen auf dem Laufenden gehalten.

Über das BEG-Ranking zur Servicequalität

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG), die den bayerischen Regional- und S-Bahn-Verkehr im Auftrag des Freistaats plant, finanziert und kontrolliert, bewertet jährlich die Servicequalität der bayerischen Eisenbahnen. Insgesamt konkurrieren derzeit 31 Wettbewerbsnetze. Bewertet werden die Kriterien „Sauberkeit der Fahrzeuge“, „Fahrgastinformation im Regel- und Störfall“, „Funktionsfähigkeit der Ausstattung“, „Serviceorientierung der Zugbegleiter“ und „Kundenorientierung bei Beschwerden“. Der ermittelte Gesamtwert kann zwischen -100 und +100 Punkten liegen. Von Anfang an konnten sich die agilis-Netze auf den oberen Rängen behaupten.

Mehr Informationen unter www.beg-ranking-servicequalitaet.de.

Bildmaterial:



Bild: Das agilis Netz Mitte ist das beste Elektronetz und etabliert sich 2019 mit Platz 5 im obersten Bereich des BEG-Rankings zur Servicequalität.

Foto: agilis

[Bild in Druckqualität herunterladen](#)