Zürcher Verkehrsverbund / Hofwiesenstrasse 370 / 8090 Zürich
Tel. 043 288 48 48 / Fax 043 288 48 40 / www.zvv.ch / info@zvv.ch

Medienmitteilung vom 14. Juni 2018

Fahrgastbefragung: Gute Noten für den ZVV

Die Fahrgäste im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) sind zufrieden mit der Qualität der Dienstleistungen. Das zeigt die Auswertung der jährlichen Fahrgastbefragung. Mit einer Gesamtzufriedenheit von 77 Punkten stellt die Kundschaft dem ZVV ein sehr gutes Zeugnis aus. Der ZVV erreicht damit einmal mehr sein Ziel im Bereich Qualität.

77 von 100 möglichen Punkten bei der Gesamtzufriedenheit: Damit übertraf der ZVV seinen Zielwert von 76 Punkten zum dritten Mal in Folge. Die Kundenzufriedenheit im Verbundgebiet hat sich auf konstant hohem Niveau eingependelt.

Hohe Bewertung für Angebot

Die Fahrgäste schätzen vor allem das dichte und vielfältige Angebot im ZVV: Die Bereiche Pünktlichkeit, Takt und Anschlusssicherheit wurden mit 70 bis 80 Punkten allesamt sehr gut beurteilt. Erfreulich dabei ist, dass diese Werte gegenüber dem Vorjahr stabil blieben. Die Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis stieg leicht an, bewegt sich allerdings noch immer auf einem vergleichsweise tieferen Niveau. Der ZVV beobachtet diese Thematik aufmerksam.

Grosser Zuspruch für ZVV-Ticket-App

Die digitalen Verkaufskanäle im ZVV wachsen weiterhin am stärksten von allen Vertriebsmöglichkeiten. Dazu passen die Bewertungen der Fahrgäste zur ZVV-Ticket-App, die gut bis sehr gut ausfielen: Die Benutzerführung der App wurde mit 75, der Kaufprozess mit dem Smartphone sogar mit 85 Punkten bewertet. Dies zeigt, dass der ZVV mit seinen mobilen Selbstbedienungskanälen die bestehenden Bedürfnisse der Kunden abdeckt.

Daumen hoch für Fahrpersonal und Sicherheitsgefühl

Ein Lob sprachen die Kunden auch dem Fahrpersonal aus. Mit 82 Punkten wurde es wiederum als äusserst freundlich und hilfsbereit bewertet. Auch die Fahrweise wird als sehr sicher und angenehm empfunden. Das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste in den Abendstunden und in der Nacht ist gegenüber dem Vorjahr sogar nochmals gestiegen.

Die Fahrgastbefragung wird jährlich in zwei Wellen durchgeführt. Die Ergebnisse der Fahrgastbefragung 2018 stammen vom September 2017 und vom März 2018. Die detaillierten Ergebnisse der Fahrgastbefragung entnehmen Sie bitte den Beilagen.

Medienkontakt

- Für Auskünfte zu den ZVV-Ergebnissen:
  Caspar Frey, ZVV-Medienstelle, 043 288 48 41
- Für Informationen zu den Ergebnissen der Verkehrsunternehmen im ZVV wenden Sie sich bitte direkt an das entsprechende Unternehmen.

Beilagen

- Grafik mit der Bewertung der ZVV-weiten Fragen
- Grafik mit der Bewertung ausgewählter Fragen für alle marktverantwortlichen Verkehrsunternehmen

Bitte beachten Sie: Die Resultate der einzelnen Verkehrsunternehmen sind aufgrund unterschiedlicher Rahmenbedingungen (Stadt/Land, unterschiedliches Angebot, verschiedene Verkehrsmittel) nicht direkt miteinander vergleichbar. Die Beurteilung der Zürcher S-Bahn erfolgt wie bis anhin im Rahmen der Bonus-Malus-Vereinbarung, deren Ergebnisse im April kommuniziert wurden.