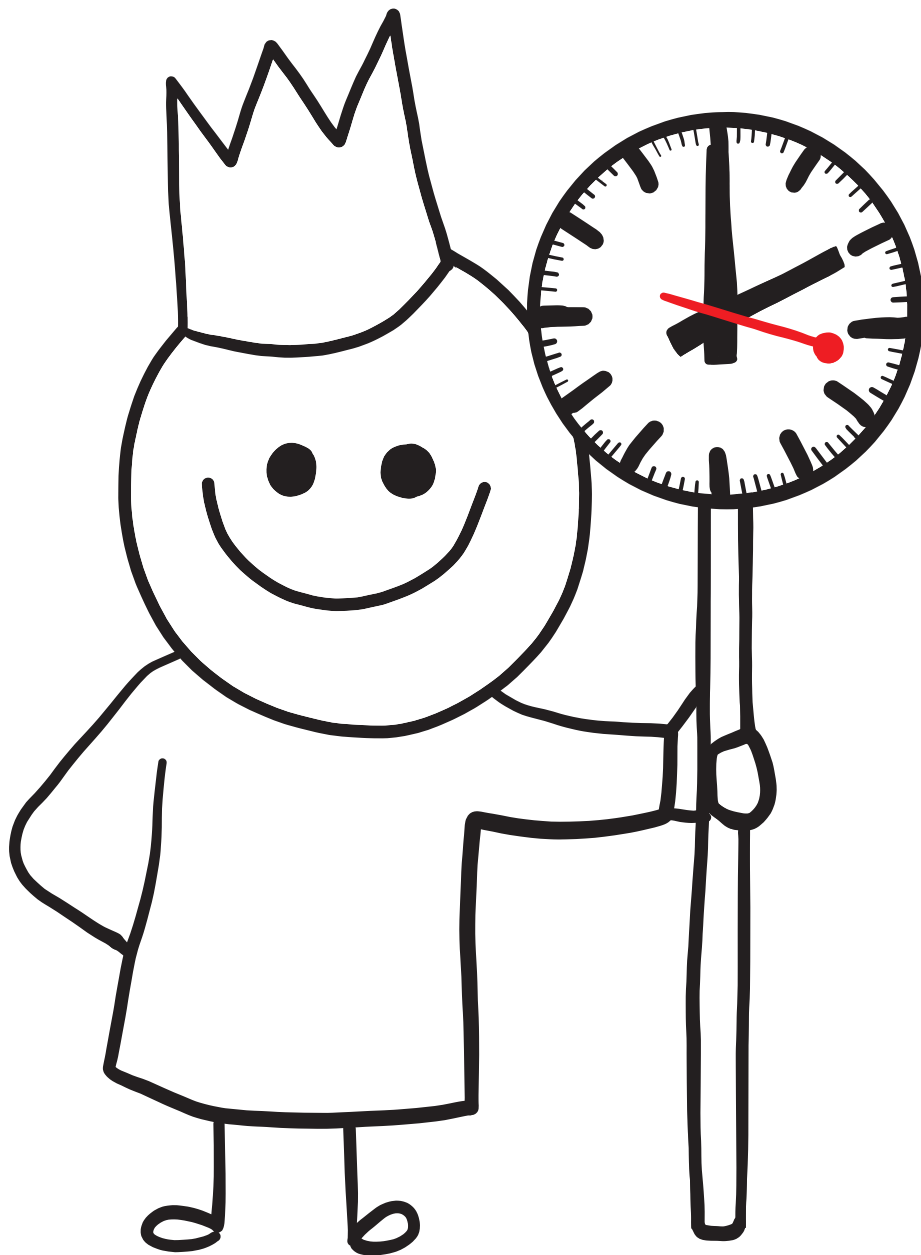
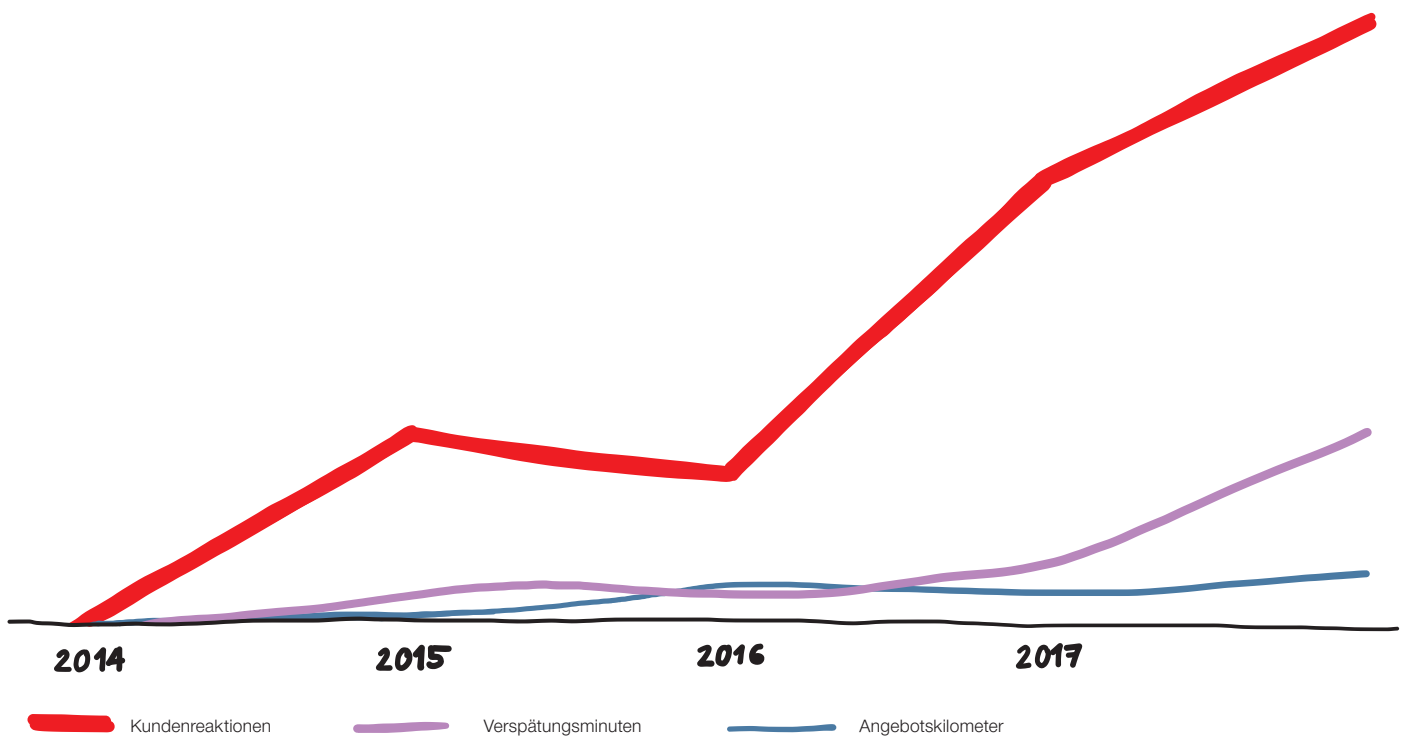


Pünktlichkeit ist ein Versprechen
an unsere Kunden.



Pünktlichkeit definiert sich über die Kundenwahrnehmung.



Der Kunde steht bei der SBB im Fokus. Wir engagieren uns tagtäglich für einen robusten Betrieb auf dem gesamten Netz der Schweiz. Trotz unseren Anstrengungen nehmen die Kundenreaktionen überproportional zu und der Imagewert Pünktlichkeit ab.

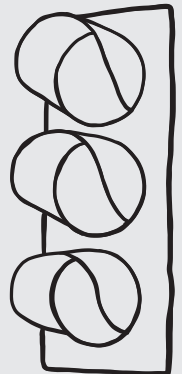
Werte zum Konzernimage

Die SBB ist pünktlich:
66.8 Punkte

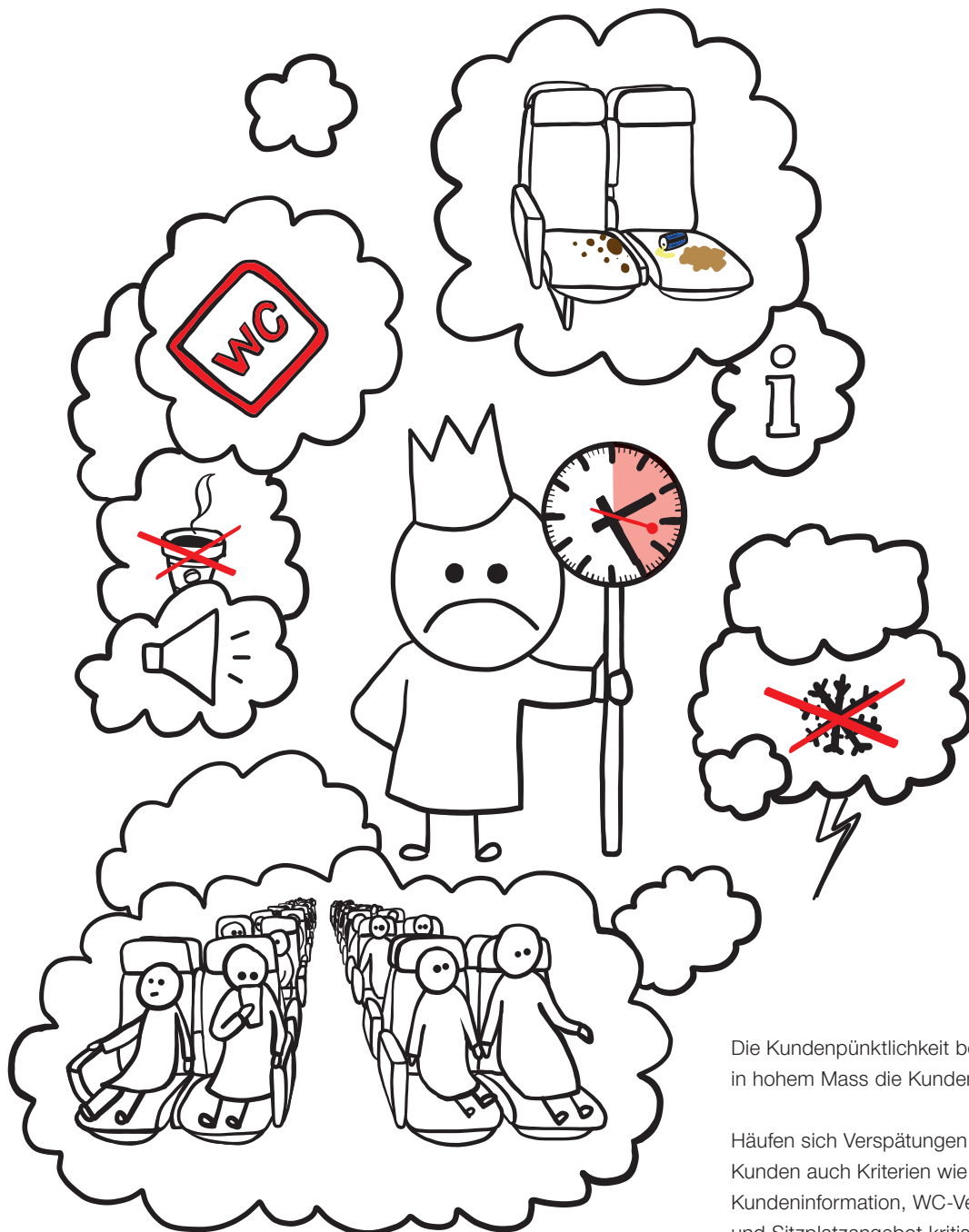
Die SBB hat einen guten Fahrplan:
70.3 Punkte

Bei den SBB ist es sauber:
63.4 Punkte

Quelle: KUZU P und Konzernimage, April 2019.



Pünktlichkeit beeinflusst die Kundenzufriedenheit massgeblich.



Die Kundenpünktlichkeit beeinflusst in hohem Mass die Kundenzufriedenheit.

Häufen sich Verspätungen, bewerten die Kunden auch Kriterien wie Sauberkeit, Kundeninformation, WC-Verfügbarkeit und Sitzplatzangebot kritischer.

Pünktlichkeit ist ein Schweizer Wert.



Erwartungen der Schweizer Bevölkerung an den öffentlichen Verkehr.

Alles in der Schweiz ist pünktlich. Schweizer Uhren und deren Präzision sind weltbekannt. In der Gesellschaft werden Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit hoch eingestuft.

Verkehrspolitik in der Schweiz.

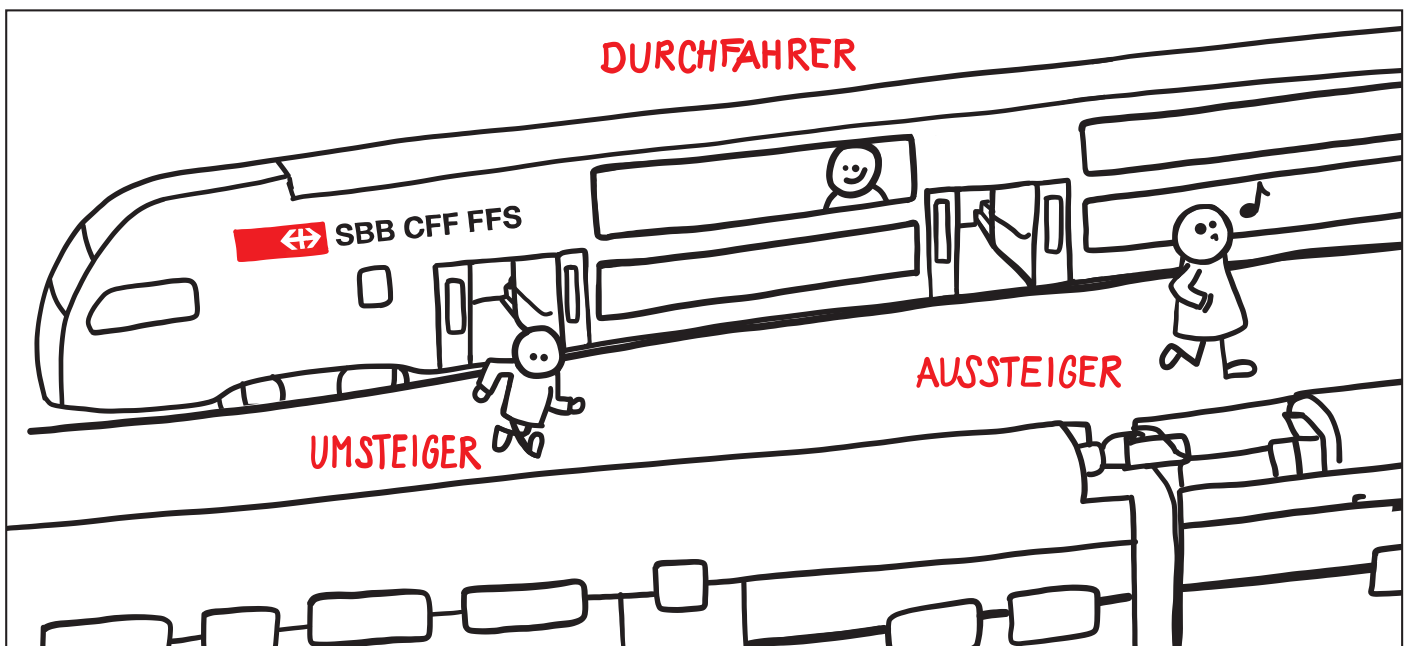
Das Ziel der schweizerischen Verkehrspolitik ist es, einen öffentlichen Nah- und Fernverkehr mit häufigen und regelmässigen

Verbindungen in alle Regionen der Schweiz zu bieten. Das System basiert auf optimalen Fahrzeiten zwischen den Verkehrsknotenpunkten und setzt einen hohen Grad an Pünktlichkeit voraus.

Kundenpünktlichkeit als Konzernziel der SBB.

Pünktlichkeit ist ein zentrales Qualitätsmerkmal der Bahn. Die SBB misst die Pünktlichkeit so, wie sie die Kunden erleben – pünktlich oder mit weniger als drei Minuten Verspätung am Ziel, unter Berücksichtigung der Anschlüsse.

Pünktlichkeit wird im Personenverkehr laufend gemessen.



Der Zug kommt im Bahnhof an. Die Reisenden in diesem Zug lassen sich in drei Gruppen aufteilen.

Durchfahrer bleiben im ankommenden Zug. Sie werden an diesem Bahnhof nicht gezählt.

Umsteiger wechseln an diesem Bahnhof auf einen Anschlusszug. Sie werden gezählt.

Aussteiger sind an ihrem Endziel und werden gezählt.

Ein Reisender gilt als pünktlich, wenn er mit weniger als 3 Minuten Verspätung am Zielbahnhof oder allfälligen Umsteigebahnhöfen ankommt.

$$\frac{\# \text{PÜNKTLICHE UMSTEIGER} + \# \text{PÜNKTLICHE AUSSTEIGER}}{\# \text{ALLER UMSTEIGER} + \# \text{ALLER AUSSTEIGER} + \# \text{ALLER BETROFFENEN REISENDEN MIT ZUGSAUSFALL}} = \text{KUNDENPÜNKTLICHKEIT IN \%}$$

Reisende:

Total Reisende, die mit den Zügen aussteigen/umsteigen. (pünktlich + verspätet)

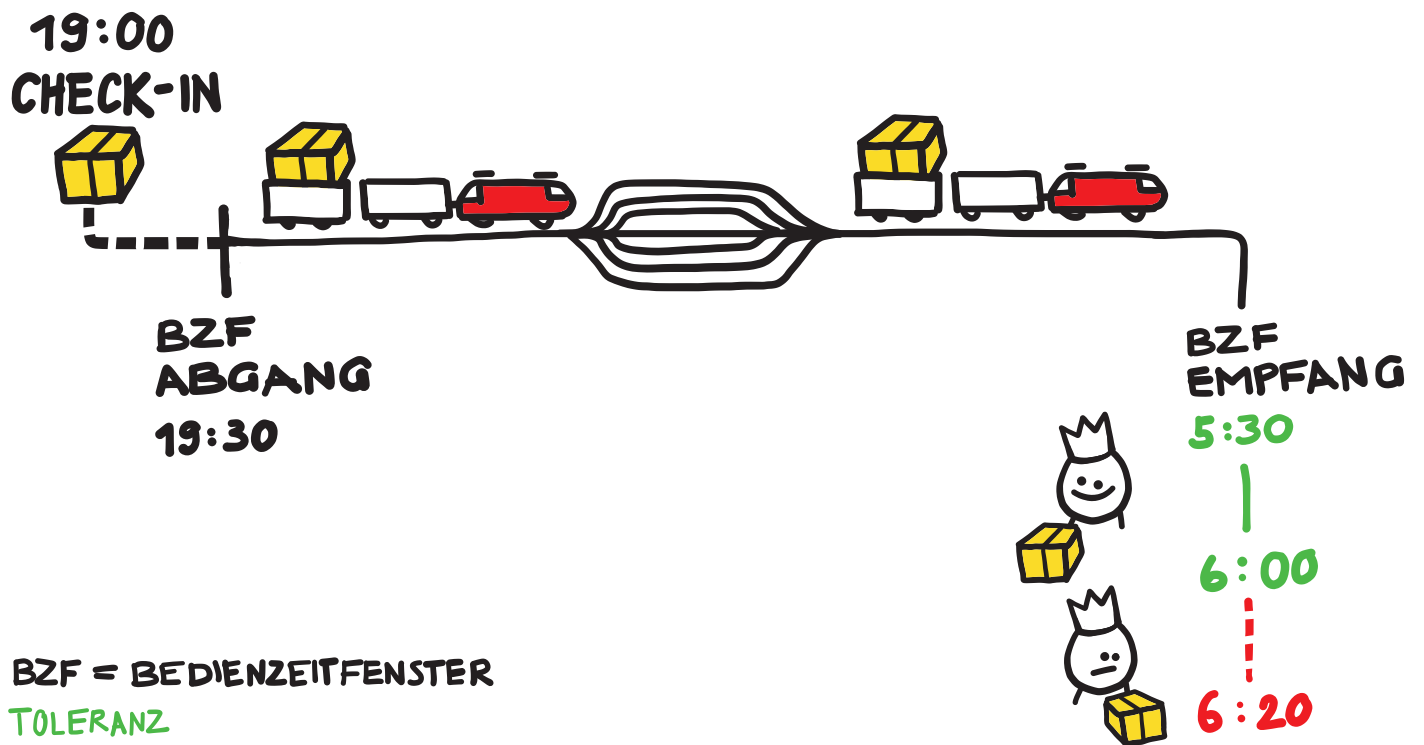
Pünktlich Reisende:

Total Reisende, die mit den Zügen pünktlich aussteigen/umsteigen.

Reisende mit Ausfall:

Total von Zugsausfällen betroffene Reisende.

Pünktlichkeit wird bei Cargo laufend gemessen.



Definition

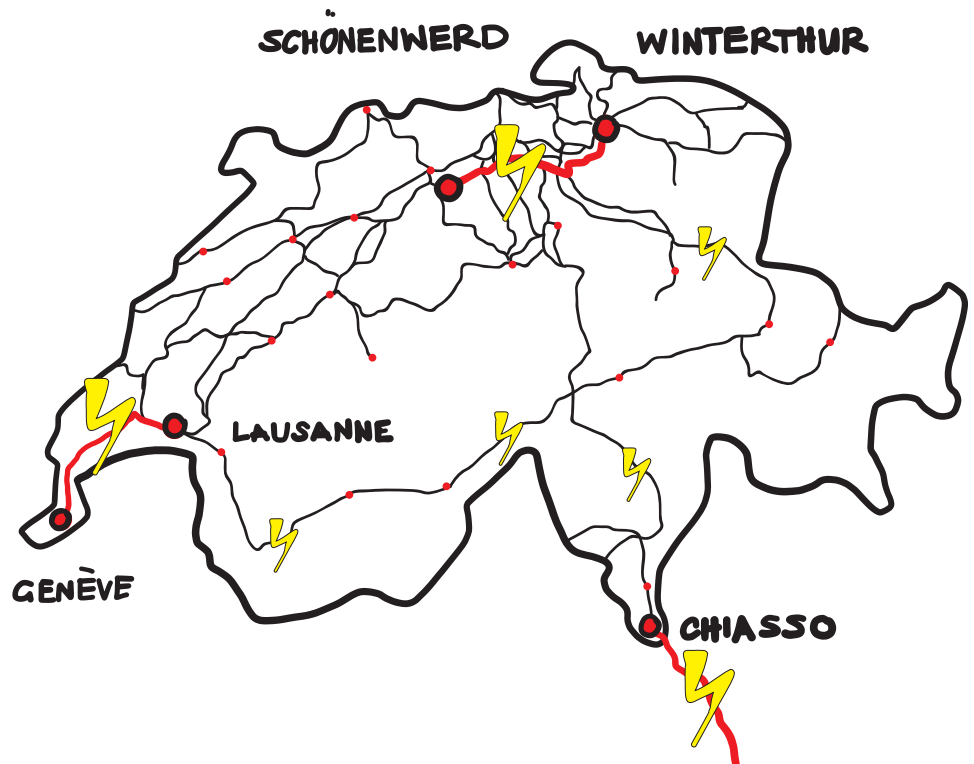
Messung des Anteils der Ankunft der Sendungen, welche beim Kunden innerhalb der abgesprochenen Toleranz ankommen.

Pünktlichkeit bedingt einen robusten Betrieb.

URSACHEN



- Rollmaterial (Störungen)
- Verspätungen vom Ausland
- Anlagen (Störungen)
- Unfälle/Ereignisse
(Personen, Tiere, Ladung Material/
Gefahrenstoffe, Entgleisung)
- Baustellen
- Streik
- Wetter



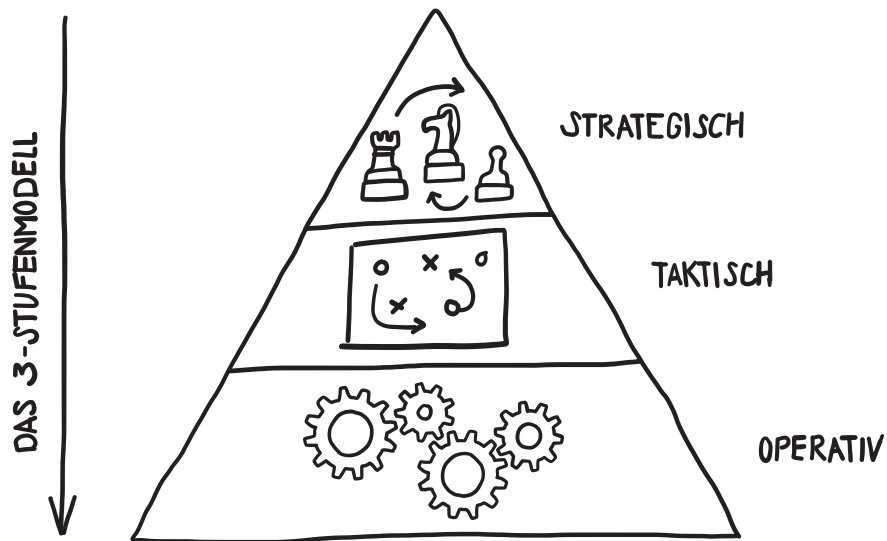
HVZ HAUPTVERKEHRSZEITEN

EREIGNISSE IN DER HVZ HABEN GROSSEN EINFLUSS AUF DIE KUNDENPÜNKTICHKEIT.



6:00 - 9:00
16:00 - 19:00

Pünktlichkeit geht bei den SBB alle an.



Strategische Ebene

- Angebotsplanung
- Finanzierung der Angebotsschritte
- Beschaffung Rollmaterial
- Konzernziele festlegen
- ...

Taktische Ebene

- Wendezeit Vorgaben
- Vorbehaltene Entschlüsse
- Umsteigezeiten
- Einsatz vom Rollmaterial
- ...

Operative Ebene

- Züge und Personal disponieren
- Anlagen und Rollmaterial instandhalten
- Störungsmanagement
- ...

Pünktlichkeit – mein Beitrag zählt.

