

Medienmitteilung

Departement Technische Betriebe
Stadtbus Winterthur

17. Juni 2020

Spitzenergebnis für Stadtbus Winterthur in der Kundenzufriedenheitsumfrage des ZVV

Die Fahrgäste haben Stadtbus Winterthur in der letzten Kundenumfrage, die der Zürcher Verkehrsverbund jeweils zweimal im Jahr durchführt, Bestnoten gegeben. Die dabei erreichten 79 Punkte sind der beste Wert seit dem Messbeginn vor über zwanzig Jahren. Mit diesem Ergebnis gehört Stadtbus nun zu den bestbenotetsten Verkehrsunternehmen im Kanton Zürich.

Kurz vor dem Lockdown hat der Zürcher Verkehrsverbund bei den Fahrgästen des öffentlichen Verkehrs im Kanton Zürich die eine von zwei Umfragewellen durchgeführt. Dabei bewertete eine repräsentative Anzahl von Kundinnen und Kunden folgende Qualitätskriterien der von ihnen benutzten Verkehrsunternehmen:

- Zuverlässigkeit
- Fahrpersonal
- Sauberkeit Fahrzeuge und Haltestellen
- Störungsmanagement
- Fahrgastinformation im Regelfall
- Fahrkomfort
- Sicherheit
- Haltestelleninfrastruktur
- Netzqualität
- Bediente Verkaufsstelle

Die Fahrgäste haben Stadtbus Winterthur dabei Bestnoten gegeben. Die erzielten 79 Punkte sind der beste Wert seit Beginn der Messung Servicequalität (MSQ) und bestätigen die bereits sehr guten Ergebnisse vom Sommer 2019. Die Steigerung der von den Kundinnen und Kunden wahrgenommenen Servicequalität lässt sich an den Ergebnissen der letzten Jahre ablesen:

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Kundengesamtzufriedenheit	75	74	77	77	78	79

Mit diesem Ergebnis gehört Stadtbus zu den qualitativ besten Verkehrsunternehmen im Kanton Zürich. Das positive Feedback ist für alle Mitarbeitenden von Stadtbus ein grosser Ansporn, für die Kundinnen und Kunden in und um Winterthur weiterhin das Beste zu geben.

Für Rückfragen:

- *Michael Poysden, Leiter Marketing und Kommunikation, 052 235 35 99 (heute von 11.30 bis 13.30 Uhr)*
- *Thomas Nideröst, Direktor, 052 235 35 33 (heute von 11.30 bis 12.30 Uhr)*