

30.06.2017

Neues Formular für das Melden von Qualitätsmängeln

Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv



Die Rückmeldefunktion ermöglicht das sofortige Melden von Qualitätsmängeln.

Der AVV bietet Ihnen jetzt die Möglichkeit, an der Verbesserung der Qualität mitzuwirken. Die neue Feedback-Funktion auf unserer Website ermöglicht es Ihnen, Mängel an Haltestellen, Bahnhöfen und Nahverkehrslinien im AVV zu melden.

Dabei gibt es neben einem Freitextfeld für Erläuterungen zudem eine Funktion für das Hochladen von bis zu zwei Fotos. In dem Formular hinterlegte Meldegründe sind beispielsweise Vandalismusschäden, Verspätungen, defekte Fahrausweisautomaten oder Fahrausfälle. Am Ende Ihrer Eingabe werden Sie darauf hingewiesen, dass die Hinweise und Anregungen an die zuständigen Stellen (SPNV/ÖPNV-Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen, Eisenbahninfrastrukturunternehmen und Verkehrsverbände) weitergeleitet werden. Eine individuelle Antwort zu den Eingaben im Feedback-Formular ist grundsätzlich nicht vorgesehen. Für die Fälle, in denen eine Rückmeldung gewünscht ist, stehen Ihnen weiterhin das reguläre [Kontaktformular](#) auf der Homepage sowie der [Facebook-Auftritt](#) zur Verfügung.

Analyse von Problemlagen und Prüfung von Verbesserungen

Das Formular finden Sie unter dem Menüpunkt „[Qualitätsmängel melden](#)“ in der Rubrik „Service“. Die Kundenhinweise sollen dazu beitragen, mehr über die Qualität des Nahverkehrs aus der Sicht des Kunden zu erfahren. Von den Kundenhinweisen erhoffen wir uns, dass einzelne Problemlagen

schneller erkannt und Verbesserungen geprüft werden können.