



## **Anfrage an Bürgermeister Mag. Siegfried Nagl**

in der Gemeinderatssitzung vom 11. April 2019  
eingebracht von **Nikolaus Swatek**

**Betrifft: Grazer Linien - Kundenzufriedenheit**

**Sehr geehrter Herr Bürgermeister Siegfried Nagl,**

die Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Indikator für die Qualität des öffentlichen Verkehrs. Glückliche und zufriedene Kunden bleiben dem öffentlichen Verkehr treu und empfehlen ihn auch weiter. Die Deutsche Bahn führt daher genaueste Aufzeichnungen über die Zufriedenheit ihrer Kunden und legt diese auch auf ihrer Homepage transparent dar.(1) Seitens der Graz Linien konnte ich keine Aufzeichnungen zur Kundenzufriedenheit finden.

- 1) Werten die Graz Linien die Kundenzufriedenheit aus? Wenn nein, warum nicht?
- 2) Wenn ja: Welche Methoden nutzen die Graz Linien hierfür? Zu welchen Ergebnissen kommt diese Auswertung?
- 3) Welche Maßnahmen setzen die Graz Linien, um die Kundenzufriedenheit zu steigern?

(1)<https://ib.deutschebahn.com/ib2017/de/konzern-lagebericht/qualitaet/kundenzufriedenheit-entwickelt-sich-stabil.html>