
1.7.5	Information im öffentlichen Verkehr	102
2	Qualität	105
2.1	Kundenorientierung und Verbraucherschutz	105
2.1.1	Die Ebenen der Kundeninteressen im ÖV und Bedeutung	105
2.1.2	Kundenfeedback: Fahrgastbeschwerden als Chance	107
2.1.3	Kunden-Unzufriedenheit	107
2.1.4	Beschwerdeverhalten von Kunden	110
2.1.5	Beschwerdemanagement	113
2.2	Qualitätsmanagement-Systeme	116
2.2.1	Ziele und Schwerpunkte des Qualitätsmanagement	116
2.2.2	Übersicht	117
2.2.3	Normierung	118
2.2.4	Fortschrittliche Qualitäts-Management-Systeme	119
2.2.5	Multimodale Verkehrsqualität	121
2.3	Qualitätsziele im öffentlichen Verkehr	123
2.3.1	Übersicht	123
2.3.2	Qualitätskriterien nach EN 13816	123
2.3.3	Definition der Dienstleistungsqualität	126
2.3.4	Festlegung von Standards	127
2.4	Umsetzung des Qualitätsmanagements	129
2.4.1	Umsetzung des Qualitätsmanagement-Systems nach EN 13816	129
2.5	Qualitätsmessung und -prognose	131
2.5.1	Auffinden der Ursachen von Qualitätsmängeln	131
2.5.2	Messmethoden	131

2.5.3	Grundsätzliches Vorgehen beim Beheben von Qualitätsmängeln	136
	Literaturverzeichnis	138