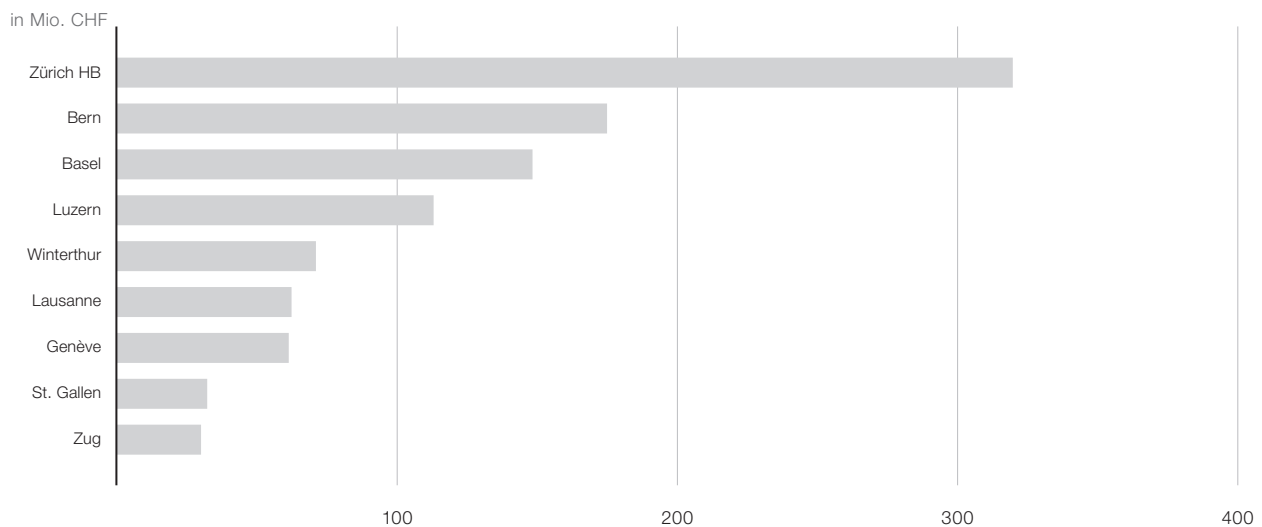


Netto-Drittumsätze 2012 in neun Grossbahnhöfen.



verwertet werden. Die Reaktionen auf die Kampagne wie auch auf den Berner Pilotbetrieb fielen positiv aus. Die SBB entscheidet im Frühjahr 2013, ob der Pilotversuch auf weitere Bahnhöfe ausgedehnt wird.

Für zufriedene Kundinnen und Kunden.

SBB Immobilien misst jährlich an den 32 grössten Bahnhöfen die Kundenzufriedenheit. 2012 wurden 6400 Bahnfahrgäste zu ihrem subjektiven Empfinden befragt. Die Gesamtzufriedenheit wurde mit 77,4 von maximal 100 Punkten beurteilt und blieb damit knapp auf Vorjahresniveau. Sie wird stark von den Einkaufsmöglichkeiten, der Sauberkeit und dem Sicherheitsempfinden beeinflusst. Letzteres wurde 2012 insbesondere von Frauen tiefer beurteilt als im Vorjahr. Auch Wegweisung, Beschilderung, Platzangebot und Bewegungsfreiheit bewerteten die Teilnehmenden schlechter als 2011. Die tieferen Werte lassen sich teilweise auf die zunehmenden Pendlerströme und Umbauarbeiten zurückführen. Das Bahnhofmanagement hat Massnahmen geplant und eingeleitet, um die kritisierten Punkte zu verbessern.

Bahnhofmanagement im Aufbau.

Seit 2012 ist das Bahnhofmanagement bei SBB Immobilien verantwortlich für Sicherheit, Sauberkeit und Dienstleistungen im gesamten Bahnhofgebiet. Dazu gehören der operative Bahnhofbetrieb, die Bewirtschaftung im gesamten Bahnhof, der Unterhalt im Zugang zur Bahn (ohne Perronanlagen) sowie die Steigerung der Aufenthaltsqualität. Vorher waren je nach Anliegen und Bereich verschiedene SBB Divisionen zuständig, was Doppelspurigkeiten verursachte. Ähnlich wie früher der klassische Bahnhofsvorstand ist der Bahnhofmanager Anlaufstelle für sämtliche Kundenprobleme. Er steht den Interessenvertretern der Städte und Gemeinden als Ansprechperson zur Verfügung, nimmt Anliegen im Zusammenhang mit «ihrem» Bahnhof entgegen und gestaltet aktiv den Dialog.

Der Bereich Bahnhofmanagement befindet sich im Aufbau. 2012 legte er die Schwerpunkte auf Partnermanagement, Instandhaltung, Kundenführung und Sicherheit. Abfallkonzepte, Nutzungspläne, Beschilderungen und Markierungen koordinieren und erstellen die betroffenen Divisionen nun gemeinsam. Mit dem Bahnhofmanagement will die SBB die Partnerschaft am Bahnhof fördern. Die Bahnhofmanager gewährleisten den Beteiligten operative Ansprechpartner und sorgen für einen regelmässigen Austausch: An periodischen Sitzungen behandelt