

Fahrplan / Anschlüsse	1.1	Bedienungshäufigkeit / Takt
	1.2	Platzangebot
	1.3	Pünktlichkeit / Fahrausfall
	1.4	Fahrplanzeiten ungünstig
	1.5	Wartezeit / Übergangszeit
	1.6	Anschluss fehlt
	1.7	Anschluss nicht gehalten
	1.8	Sonstiges

Information	7.1	Fahrplanbuch
	7.2	Fahrplanaushänge
	7.3	Information im Fahrzeug
	7.4	Information an der Haltestelle
	7.5	Wegweisung / Beschilderung
	7.6	Internet
	7.7	Werbung
	7.8	Sonstiges

Tarif	2.1	Fahrpreis
	2.2	Zahlgrenzen / Tarifzonen
	2.3	Tarifinformation / Handhabung
	2.4	erhöhtes Beförderungsentgelt
	2.5	Sperrzeiten
	2.6	Angebote fehlen
	2.7	Schül.-/Stud.-/Azubi-Berechtigungen
	2.8	Fahrradmitnahme
	2.9	Sonstiges

Personal	8.1	Haltestellenpersonal
	8.2	Fahrpersonal (Umgang mit Fahrgast)
	8.3	Fahrpersonal (Kleidung, Handy, Radio..)
	8.4	Prüfpersonal
	8.5	Wachdienst
	8.6	keine Hilfe / Betreuung
	8.7	Mitnahme Kiwa / Fahrrad / Rollstuhl
	8.8	zu früh gefahren
	8.9	zu spät gefahren
	8.10	Haltestelle nicht bedient
	8.11	nicht gewartet
	8.12	Anschluss nicht hergestellt
	8.13	Fahrgäste nicht einsteigen lassen
	8.14	Fahrgäste nicht aussteigen lassen
	8.15	Fahrgäste eingeklemmt
	8.16	Abfertigung
	8.17	Fahrweise
	8.18	Differenz beim Fahrkartenverkauf
	8.19	Fahrgelddifferenzen
	8.20	Wechselgeldprobleme
	8.21	Halten zwischen den Haltestellen
	8.22	Rauchen im Fahrzeug
	8.23	Sonstiges

Service-/ Ver- kaufseinricht.	3.1	Kundenbüro / Schalter
	3.2	Fahrkartenautomaten
	3.3	EC- / Wertmarkenautomaten
	3.4	ZIS / Persönlicher Fahrplan
	3.5	Geofox
	3.6	Sonstiges

Erschlie- ßung	4.1	Verkehrsmittel fehlen
	4.2	Linienführung
	4.3	Lage der Station / Haltestelle
	4.4	Baustellen / Umleitungen
	4.5	Sonstiges

Sicherheit Ordnung	9.1	Sicherheit an der Haltestelle
	9.2	Sicherheit im Fahrzeug
	9.3	Belästigung (Walkman, Skater...)
	9.4	Sonstiges

Anlagen	5.1	Fahrtreppen / Aufzüge fehlen
	5.2	Fahrtreppen / Aufzüge defekt
	5.3	behindertengerechte Gestaltung
	5.4	Wetterschutz defekt / fehlt
	5.5	Sitzmöglichkeiten
	5.6	Beleuchtung
	5.7	Toiletten
	5.8	Zerstörung / Vandalismus
	5.9	Sauberkeit
	5.10	P&R / B&R
	5.11	Gleise / Schienen
	5.12	Sonstiges

Lob	10.1	Leistungsangebot
	10.2	Personalverhalten
	10.3	Kundenservice
	10.4	Sonstiges

Fahrzeuge	6.1	techn.Sicherheit / Fahreigenschaften
	6.2	Gestaltung d.FGraumes (Türen,Licht)
	6.3	Heizung (Fahrzeug zu warm)
	6.4	Heizung (Fahrzeug zu kalt)
	6.5	Lüftung
	6.6	Zerstörung / Vandalismus
	6.7	Sauberkeit des Fahrgastraumes
	6.8	neue Fahrzeuge
	6.9	Sonstiges

Ges	11.1	gesamt
	11.2	ohne 10.1 bis 10.4