

Daumen hoch für ASFINAG-Rastplätze – Mit Smiley-Bewertungen zu noch mehr Qualität bei Rastanlagen

Utl.: Ab sofort flächendeckende Kunden-Bewertung auf allen 49 ASFINAG-Rastplätzen

Mit Smileys will die ASFINAG ab sofort die Qualität und Sauberkeit auf den ASFINAG-Rastplätzen weiter verbessern. Auf allen 49 Rastplätzen gibt es seit kurzem Abstimmungsportale für Kundinnen und Kunden. Vier verschiedene Smileys – nach dem Motto „Happy or Not“ - repräsentieren die Skala, wie zufrieden oder eben unzufrieden Kundinnen und Kunden auf den Rastplätzen bei ihren Besuchen waren. Der Vorteil: Die ASFINAG kann somit punkt- und zielgenau auf schlechte Kritiken reagieren und vor Ort tätig werden. „Ein Feedback-System zur Verbesserung der Rastplatz-Qualität in dieser Art ist europaweit einzigartig. Das System ermöglicht uns, Reinigungsdienste über mangelnde Hygiene zielgenau zu informieren und zu aktivieren. Damit verbessern wir uns noch mehr, wenn es um höchstmögliche Qualität unserer Rastplätze geht“, erklärt ASFINAG-Geschäftsführer Josef Fiala. Ein derartiges Abstimmungssystem ist etwa an Flughäfen oder ähnlichen Einrichtungen schon im Einsatz. Die ASFINAG ist jedoch der erste Straßenbetreiber, der auf das direkte Kundenfeedback zur Qualitätsverbesserung setzt.

System zeigt, ob Kunden glücklich sind oder nicht mit der Qualität

Mit der Frage „Wie beurteilen Sie die Sauberkeit unserer Toiletten?“ können Kundinnen und Kunden der ASFINAG wesentliche Informationen zum jeweils aktuellen Zustand der Anlagen geben. Reinigungsdienste, aber auch die Autobahnmeistereien erhalten dann zeitnah aktuelle Informationen über das Feedback und können über notwendige Maßnahmen sofort entscheiden. „Wir wollen, dass alle Reisenden mit unseren Rastplätzen zufrieden sind. Bei Bedarf erhöhen wir die Reinigungsintervalle in den Toiletten-Anlagen und können gezielt auf einem Rastplatz mit aktuell schlechter Bewertung tätig werden“, bestätigt Heimo Maier-Farkas, zuständiger Abteilungsleiter für die Autobahnmeister. Nach einer Testphase auf vier Rastplätzen hat die ASFINAG das Abstimmungssystem mittlerweile auf allen 49 Rastplätzen montiert. Pro Rastplatz erwartet sich die ASFINAG ca. 2.500 Rückmeldungen im Monat.

Rückfragehinweis:

Alexander Holzledl
ASFINAG Pressesprecher
+43 664 60108 18933, alexander.holzledl@asfinag.at