

Mystery Shopping: Münchener U-Bahnwache auch 2023 „sehr gut“

München, 18. Januar 2024 – Erneut Bestnoten für die Münchener U-Bahnwache: Die Kooperation von MVG und Securitas erzielt beim sogenannten „Mystery Shopping“ 2023 durchweg sehr gute Ergebnisse. Fahrgäste in München können auf die Einsatzbereitschaft der U-Bahnwache vertrauen.

Die Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) betreibt eine der modernsten und sichersten U-Bahnen der Welt. Neben dem Service- und Betriebspersonal sorgt die Münchener U-Bahnwache in Zusammenarbeit mit der Polizei dafür, dass Fahrgäste sich darin wohl und sicher fühlen können. Das Auftreten der U-Bahnwache schuf und bewahrte über die Jahre ein großes Vertrauen der Münchner Bevölkerung in den hohen Sicherheitsstandard der U-Bahn. Auch niedrige Kriminalitätszahlen bei stetig steigenden Fahrgastzahlen sprechen für den Erfolg der Münchener U-Bahnwache.

Im Erhebungszeitraum von Juli bis Oktober 2023 sind durch acht sogenannte „Mystery Shopper“ eines externen Fachunternehmens insgesamt 44 Erhebungen an 18 Tagen durchgeführt worden, um einen Eindruck der eingesetzten Sicherheitsmitarbeitenden zu gewinnen. Auch ihr Verhalten bei unterschiedlichen Szenarien wurde analysiert.

Die Testungen erfolgten dabei stichprobenartig mit einer geschichteten, systematischen Zufallsauswahl der Bewertungstage. Sie deckten vollumfänglich zeitliche und räumliche Lagen ab, sodass die Eindrücke direkt im Dienstgeschehen innerhalb der U-Bahnhöfe zum normalen Dienstbetrieb sowie zu Pausen- und Schichtwechselzeiten erfasst werden konnten.

Bereits seit mehreren Jahren wird der Dienst der U-Bahnwache extern überprüft. Auch bei den Testungen im vergangenen Jahr erzielten die Sicherheitsmitarbeitenden der Münchener U-Bahnwache durchweg sehr gute Ergebnisse. Die Stadtwerke München und insbesondere Securitas als Arbeitgeber der Mitarbeitenden sind stolz auf das positive Testat.

Werner Landstorfer, Area Director Süd und regionaler Geschäftsführer von Securitas zeigt sich zufrieden: „Wer auf den 95 Streckenkilometern der acht U-Bahnlinien und 100 Bahnhöfen unseres Münchener U-Bahnnetzes einen Notfall hat oder einfach mal nicht weiterweiß, kann sich sicher sein, dass unsere Sicherheitsmitarbeitenden der Münchener U-Bahnwache Hilfe leisten. Fahrgäste erhalten von ihnen auch fachkundige Auskünfte zu Tarifen, Verbindungen sowie den Standorten von Fahrkartenautomaten und Fundbüros.“



Fortsetzung

Die Sicherheitsmitarbeitenden der Münchner U-Bahnwache überzeugen mit ihrem Erscheinungsbild, ihrer Beratungs- und Kommunikationskompetenz, ihrer Präsenz an den Bahnsteigen und in den U-Zügen. Sie spiegeln dabei die hohe Professionalität der Kooperation von MVG und Securitas hervorragend wider.“

Seit dem 1. April 1989 versehen die Mitarbeitenden der U-Bahnwache ihren Dienst im Münchner Untergrund. Die Münchner U-Bahn-Bewachungsgesellschaft mbH (MUG) führt seither im Auftrag und nach Weisung der Stadtwerke München GmbH die Bewachung der U-Bahnanlagen durch. Mehrheitsgesellschafterin ist mit 51 % die Stadtwerke München GmbH; Minderheitsgesellschafterin ist mit 49 % die SECURITAS GmbH Sicherheitsdienste, welche auch für die operative Ausführung des Geschäftsbetriebs zuständig ist. Sie ist also Arbeitgeberin der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – eine Arbeitsteilung, die sich in den zurückliegenden Jahren bewährt hat. Der Vertrag zwischen den Münchner Stadtwerken und Securitas ist 2023 für weitere zwölf Jahre verlängert worden.

Weitere Informationen:

Jonas Timm, PR & Public Affairs Manager

Securitas Holding GmbH, Berlin, presse@securitas.de