



Référence du dossier: / BAV-313.42-00001/00005/00008/00004/00026

16.05.2019

Qualitätsmesssystem im regionalen Personenverkehr (QMS RPV): Analyse der Daten 2018

Inhalt

1 Einleitung	2
2 Festlegung der Zielwerte	3
3 Vergleich der MSS-Erhebungen 2017 und 2018	4
4 Analyse der Ergebnisse	5
4.1 Gesamtanalyse der 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale	5
4.2 Detaillierte Analyse für die am wenigsten gut bewerteten Qualitätsmerkmale.....	7
4.2.1 Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Bahn).....	7
4.2.2 Kundeninformation an der Haltestelle (Bus und Bahn)	8
4.2.3 Sauberkeit im Zug	10
4.2.4 Sauberkeit im Bus	11
4.2.5 Sauberkeit an der Haltestelle (Bus und Bahn)	12
4.2.6 Funktionsfähigkeit Einrichtungen Haltestelle (Bus und Zug)	13
4.3 Grad der Erreichung der Mindeststandards nach Sparten	14
4.3.1 ZUG	14
4.3.2 BUS	15
4.3.3 HST.....	16
4.4 Ergebnisse im kantonalen Vergleich.....	17
4.4.1 ZUG	17
4.4.2 BUS	18
4.4.3 HST.....	19
5 Fazit	20
5.1 Ergebnisse 2018 in Kürze.....	20
5.2 Empfehlungen des BAV an die TU	20
6 Anhänge	21
6.1 Gewichtung der Daten im QMS RPV	21
6.1.1 Sparte ZUG	21
6.1.2 Sparte BUS	22
6.1.3 Sparte HST	23

1 Einleitung

Der Bund bestellt zusammen mit den Kantonen umfangreiche Leistungen im regionalen Personenverkehr (RPV). Diese Leistungen werden jährlich mit gegen 2 Milliarden Franken abgegolten. Um im Gegenzug qualitativ hochstehende Leistungen sicherzustellen und über ein Controlling-Instrument zu verfügen, hat das Bundesamt für Verkehr (BAV) im Jahr 2016 mit dem Aufbau eines Qualitätssystem (QMS) im RPV begonnen.

Das Qualitätssystem im RPV (QMS RPV) umfasst im Endzustand die Daten aus den Pünktlichkeitsmessungen DPM (Direct Performance Measures) und den Testkunderhebungen MSS (Mystery Shopping Surveys). Die Testkunden-Daten werden als Stichprobe von der Firma ETC Transport Consultants GmbH im Auftrag des BAV erhoben. Die Pünktlichkeitsdaten werden flächendeckend und direkt von den Transportunternehmen (TU) erhoben.

Das QMS RPV ist komplex. Es befindet sich weiterhin im Aufbau. Repräsentative Daten und Ergebnisse für den Qualitätsbereich «Pünktlichkeit» liegen für das Jahr 2018 noch nicht vor. Die Einführung der Pünktlichkeitsmessung DPM beansprucht mehr Zeit als erwartet. Zahlreiche TU verfügen noch nicht über das technische System für die Bereitstellung von Daten DPM. Im technischen Bereich erwartet das BAV im Laufe des Jahres 2019 von den Unternehmen deutliche Fortschritte. Der öffentliche Verkehr arbeitet zudem daran, die Qualität der digitalen Fahrplan- und Echtzeitdaten zu verbessern. Der vorliegende Bericht basiert daher ausschliesslich auf den Ergebnissen der Messungen der Testkunderhebungen MSS für das Jahr 2018.

Das BAV hat nach dem Fahrplanwechsel vom Dezember 2017 neue Richtlinien für das Jahr 2018 erlassen, insbesondere zur Kundeninformation an Haltestellen. Die neuen Richtlinien zum Datumsformat für die Gültigkeitsdauer von Liniennetzplänen werden erst seit 2019 angewendet. Deshalb werden negative Bewertungen zum Datumsformat auf Liniennetzplänen der TU im Ergebnis des Jahres 2018 nicht berücksichtigt.

Testkunden führten im Jahr 2018 47'026 Erhebungen MSS in Fahrzeugen und 51'374 an Haltestellen durch. Die Daten dieser Erhebungen ermöglichen Vergleiche zwischen einzelnen Unternehmen und zwischen Linienbündeln. Aufgrund der Stichprobengrösse lassen sich jedoch keine Vergleiche zwischen einzelnen Linien ziehen. Verlässliche Rückschlüsse auf der Ebene einzelner Linien sind damit aus statistischen Gründen nicht möglich.

Aufgrund der sehr grossen Heterogenität der Ausrüstung der Fahrzeuge und Haltestellen im schweizerischen RPV wurde eine angepasste Methode entwickelt, um die Repräsentativität der Ergebnisse für die einzelnen Unternehmen zu gewährleisten. In Kapitel 6.1 dieses Berichts wird das Gewichtungssystem zur Bewertung der TU im Bereich MSS des QMS RPV dargestellt. Es ist zu beachten, dass der von den Kantonen allein bestellte und subventionierte Ortsverkehr nicht in das QMS RPV integriert ist und dass die Sparte TRAM in diesem Bericht nicht behandelt wird, da die Anzahl der Messungen 2018 keine repräsentative Stichprobe darstellt.

Gegenüber dem Vorjahresbericht wurden einzelne Werte 2017 leicht korrigiert. Im Jahresbericht 2018 werden für Vergleiche zum Vorjahr die aktualisierten Werte 2017 verwendet.

2 Festlegung der Zielwerte

Die Zielwerte, die jedes Linienbündel einer TU zu erreichen hat, wurden aufgrund der im ersten Jahr (2016) erhobenen Daten und der Ergebnisse der Anhörung der Kantone festgelegt. Die Zielwerte zu den MSS-Erhebungen betreffen 15 bewertungsrelevante Qualitätsmerkmale. Diese bilden künftig die Grundlage für die Gespräche mit den TU, unter anderem im Rahmen von Leistungsvereinbarungen. Die Zielwerte bleiben gegenüber dem Vorjahr unverändert.

Die Grafik unten bildet die wichtigsten Elemente des Zielwertesystems des BAV ab.

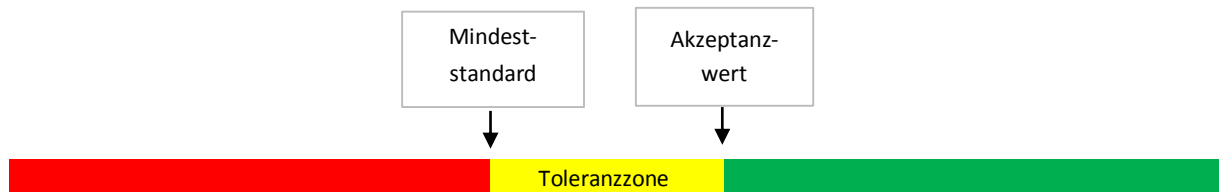


Abbildung 1: Zielwertesystem des QMS RPV Schweiz

Die TU haben nicht nur Mindeststandards einzuhalten, sondern zusätzlich auch Akzeptanzwerte zu erreichen.

Der «**Akzeptanzwert**» ist die quantitative Zielvorgabe, die ein TU grundsätzlich erreichen soll. Ein TU, das den Akzeptanzwert erreicht, hat die Erwartungen der Besteller voll und ganz erfüllt. Dieser Wert ist das vom BAV festgelegte Ziel für jedes einzelne der 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale.

Der «**Mindeststandard**» bildet die untere Grenze der Toleranzzone. Der Mindeststandard entspricht der Mindestanforderung an die Qualität, die die Besteller von den Leistungen eines TU erwarten. Wenn das vom TU erzielte Ergebnis diesen Mindeststandard nicht erreicht, können die Besteller unter anderem im Rahmen von Zielvereinbarungen mit den TU Verbesserungsmaßnahmen festschreiben. Die Besteller können solche Verbesserungsmaßnahmen jedoch auch auf Teilindikatoren beschränken, deren Qualität ungenügend ist.

Mittels der «**Toleranzzone**» wird der statistischen Unsicherheit Rechnung getragen, die mit der Stichprobengrösse zusammenhängt. Die Toleranzzone wird so bemessen, dass die Genauigkeit der darin erfassten Ergebnisse aus 100 Messungen zu 95 Prozent garantiert werden kann. Innerhalb der Toleranzzone eingereichte Werte zeichnen Leistungen von befriedigender bis guter Qualität aus. Werte unterhalb dieser Toleranzzone gelten als ungenügend.

3 Vergleich der MSS-Erhebungen 2017 und 2018

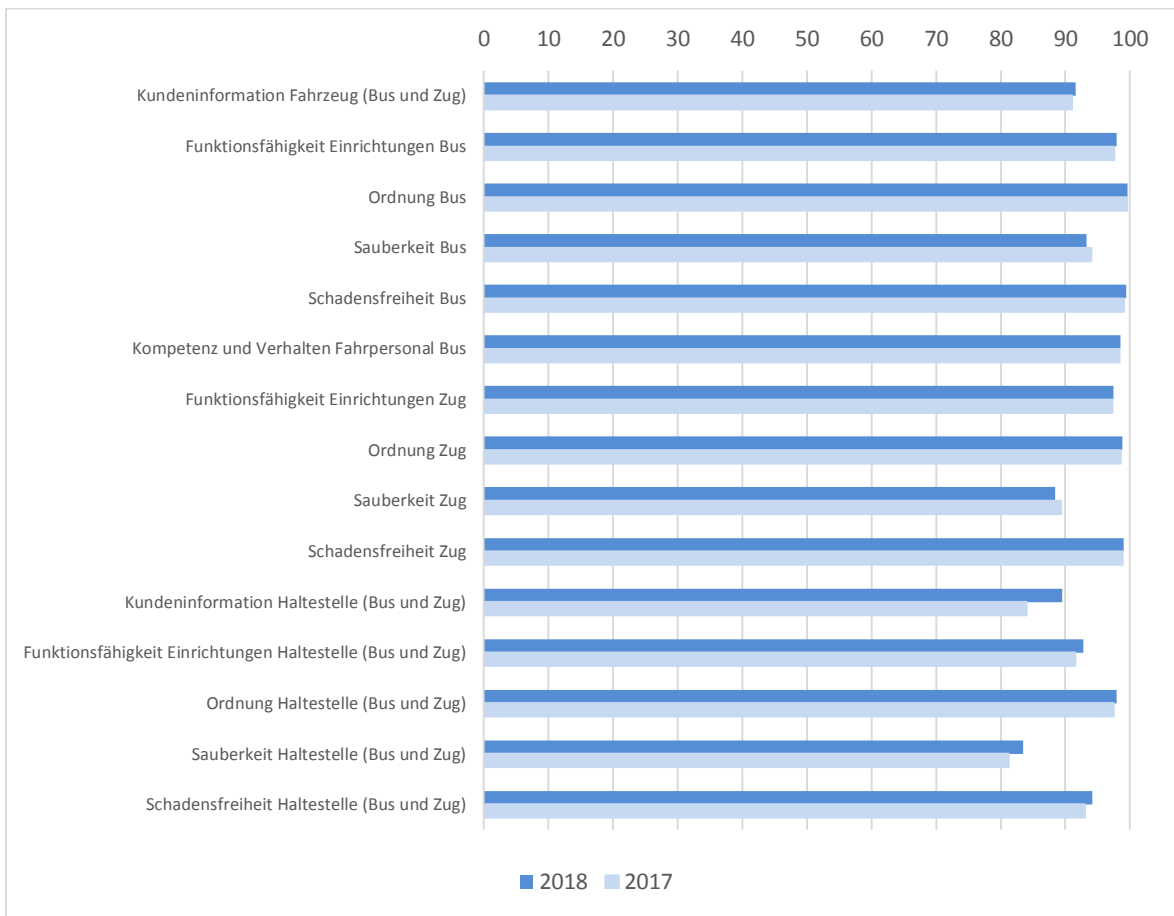


Abbildung 2 : Vergleich der MSS-Daten 2017 und 2018 für die 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale

Obwohl die Werte 2018 im Vergleich zu 2017 sehr stabil sind, ist eine leichte Verbesserung der Werte für die meisten der 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale festzustellen. Die deutlichsten Verbesserungen betreffen die *Sauberkeit an der Haltestelle* (plus 2 Punkte) und die *Kundeninformation an der Haltestelle* (plus 5 Punkte). Die *Sauberkeit in den Fahrzeugen* verzeichnet dagegen eine Verschlechterung von fast einem Punkt gegenüber 2017 (Bus: - 0.74 Punkte, Zug: - 0.99 Punkte).¹

¹ Gegenüber dem Vorjahresbericht wurden einzelne Werte 2017 leicht korrigiert. Im Jahresbericht 2018 werden für Vergleiche zum Vorjahr die aktualisierten Werte 2017 verwendet.

4 Analyse der Ergebnisse

4.1 Gesamtanalyse der 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale

Die gesamten Ergebnisse 2018 sind in der nachstehenden Tabelle zusammenfassend abgebildet, mit Angabe der Zielwerte, der Zentraltendenz und der Streuung.

Qualitätsmerkmale mit festgelegten Zielwerten	Akzeptanzwert	Toleranzzone	Mindeststandard	Mittelwert (unabhängig vom Unternehmen) ²	Mittelwert der Bewertung jedes einzelnen Unternehmens ³	Variationskoeffizient zwischen den Unternehmensbewertungen ⁴	Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	Anteil der Linienbündel unterhalb des Mindeststandards
Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Zug)	95	6	89	91.62	88.49	0.15	31%	26%
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Bus	96	3	93	97.97	98.17	0.03	4%	5%
Ordnung Bus	98	3	95	99.63	99.58	0.01	0%	0%
Sauberkeit Bus	95	3	92	93.30	93.64	0.04	28%	31%
Schadensfreiheit Bus	97	3	94	99.38	99.58	0.01	0%	1%
Kompetenz und Verhalten Fahrpersonal Bus	98	6	92	98.56	98.26	0.02	4%	2%
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Zug	96	3	93	97.41	98.08	0.04	6%	5%
Ordnung Zug	96	3	93	98.81	98.19	0.03	3%	2%
Sauberkeit Zug	88	3	85	88.40	90.39	0.09	17%	20%
Schadensfreiheit Zug	97	3	94	99.01	98.48	0.03	6%	5%
Kundeninformation Haltestelle (Bus und Zug)	88	6	82	89.48	87.58	0.12	31%	
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Haltestelle (Bus und Zug)	93	3	90	92.82	90.04	0.14	33%	
Ordnung Haltestelle (Bus und Zug)	96	3	93	97.93	97.85	0.02	5%	
Sauberkeit Haltestelle (Bus und Zug)	79	3	76	83.48	83.53	0.10	18%	
Schadensfreiheit Haltestelle (Bus und Zug)	85	3	82	94.20	92.27	0.06	5%	

Abbildung 3: Zielwerte und statistische Kennzahlen der bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale (Skala von 0 bis 100 Punkte)

Die Ergebnisse auf gesamtschweizerischer Ebene sind im Allgemeinen gut und haben sich im Vergleich zu 2017 verbessert. Die durchschnittliche Punktezahl liegt bei den meisten Qualitätsbereichen und Indikatoren bei über 90 von 100 möglichen Punkten.

Die niedrigsten Werte betreffen wie im Jahr 2017 die *Kundeninformation im Fahrzeug* und die *Kundeninformation an der Haltestelle*, aber auch die Sauberkeit im Zug und *an der Haltestelle* sowie die *Funktionsfähigkeit der Einrichtungen an der Haltestelle*. Es zeigt sich eine grosse Streuung der Ergebnisse zwischen den TU innerhalb dieser Bereiche. Tatsächlich ist der Variationskoeffizient hier deutlich höher als bei den anderen Qualitätsmerkmalen. Dies weist auf eine grosse Heterogenität bei der Sauberkeit und der Qualität der Kundeninformation generell als auch bei der *Funktionsfähigkeit der Einrichtungen an der Haltestelle* hin. Der Anteil der Unternehmen und Linienbündel, der unter dem

² Der Bewertungsmittelwert (unabhängig von den Unternehmen) gibt den Mittelwert aller im Jahr 2018 durchgeführten Messungen (ohne Zusammenfassung nach Unternehmen) an.

³ Der Mittelwert gibt das arithmetische Mittel der Bewertung jedes einzelnen Unternehmens für das Jahr 2018 an (Zusammenfassung nach Unternehmen).

⁴ Der Variationskoeffizient wurde auf der Grundlage der Einzelbewertung jedes Unternehmens für das Jahr 2018 berechnet. Dieser Indikator gibt Auskunft über die Streuung der Resultate. Je höher sein Wert, desto weiter liegen die Noten der verschiedenen Unternehmen auseinander.

Mindeststandard für jedes dieser Qualitätsmerkmale liegt, ist im Allgemeinen höher als bei den anderen Qualitätsmerkmalen.

Die Indikatoren *Ordnung*, *Schadensfreiheit* und *Funktionsfähigkeit Einrichtungen* werden generell gut bewertet. Davon ausgenommen sind die *Schadensfreiheit* und *Funktionsfähigkeit* der Einrichtungen an der Haltestelle mit einer deutlich weniger guten Bewertung. Die *Kompetenz und das Verhalten des Fahrpersonals*, die nur für Busse gemessen werden, sind allgemein sehr gut bewertet.

Die Ergebnisse für die 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale sind besser als 2017, mit Ausnahme der *Sauberkeit in Fahrzeugen* (Bus und Zug).

Der Bericht konzentriert sich im Folgenden auf die sechs Qualitätsmerkmale mit den tiefsten Werten.

4.2 Detaillierte Analyse für die am wenigsten gut bewerteten Qualitätsmerkmale

4.2.1 Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Bahn)

Die Werte der visuellen Elemente (Anzeigen) zur Kundeninformation im Fahrzeug bleiben im Vergleich zu 2017 relativ stabil. Bei den auditiven Elementen (Durchsagen) variieren die Resultate stärker. Das Ergebnis des Teilindikators *Durchsage Linien-Endhalt* verschlechtert sich zwischen 2017 und 2018 um mehr als zwei Punkte, während das Resultat des am wenigsten gut benoteten Teilindikators *Durchsage Nächster Halt* um fast einen Punkt steigt. Es ist zu beachten, dass der Teilindikator *Durchsage Nächster Halt* der einzige ist, der bei jeder Fahrt bewertet wird. Die anderen Teilindikatoren werden nur bewertet, wenn die entsprechenden Elemente vorhanden sind. Dies erklärt die Steigerung des Gesamtergebnisses für Kundeninformationen im Fahrzeug zwischen 2017 und 2018.

Teilindikator	2017	2018
Anzeige Linien-Endhalt	95.24	95.21
Aussenanzeige Fzg.	97.94	97.35
Anzeige Nächster Halt	93.83	93.65
Anzeige Perlschnur / Anschluss	92.06	92.51
Durchsage Nächster Halt	86.39	87.15
Durchsage Linien-Endhalt	94.46	91.99

Es zeigt sich, dass Züge (mehr als 91 Punkte für jeden Teilindikator) im Allgemeinen besser bewertet werden als Busse. Letztere erzielen 3 bis 4 Punkte weniger als Züge bezüglich der *Anzeige Linien-Endhalt*, der *Anzeige Nächster Halt* und der *Anzeige Perlschnur / Anschluss*. Busse weisen gegenüber Zügen bezüglich der *Durchsage Nächster Halt* einen Rückstand von fast 6 Punkten auf.

Die Verteilung der Ergebnisse für dieses bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal ist breiter gestreut als für die übrigen, 4 TU liegen unter 60 Punkten (davon 2 unter 30 Punkten). Dies bedeutet, dass ein hohes Verbesserungspotenzial für die am wenigsten gut bewerteten TU besteht.

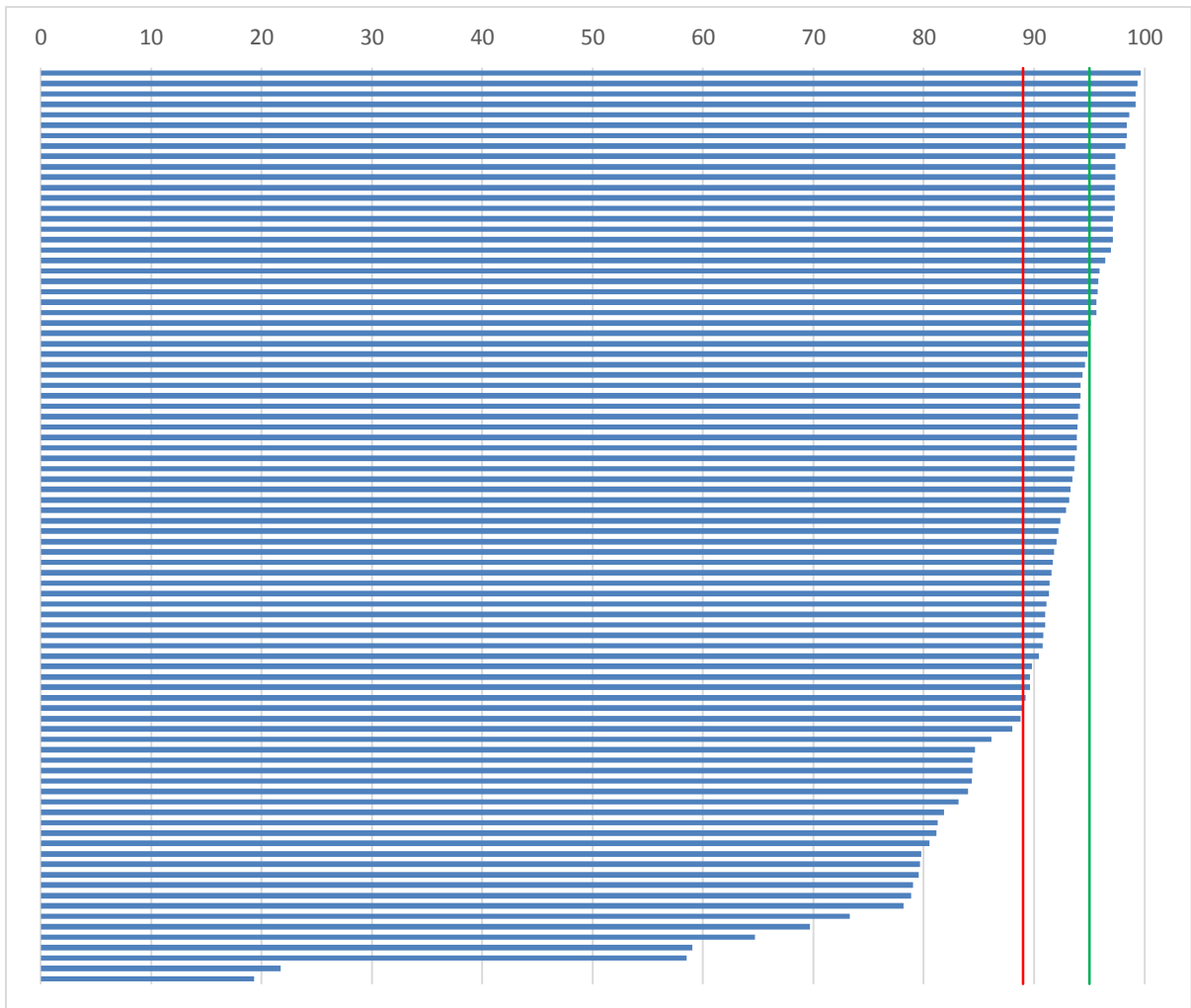


Abbildung 4: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Kundeninformation Fahrzeug*

4.2.2 Kundeninformation an der Haltestelle (Bus und Bahn)

Die Schwachstelle bei der *Kundeninformation an der Haltestelle* ist der *Liniennetzplan*. Dieser Teilindikator erzielt 68,07 Punkte (51,41 Punkte im Jahr 2017), während die anderen Teilindikatoren dieses Bereichs alle über 93 Punkte liegen. Busse erzielen zum *Liniennetzplan* 63,12 Punkte, während Züge für denselben Teilindikator 85,95 Punkte erhalten. Mehr als 90% der negativen Bewertungen des *Liniennetzplanes* sind darauf zurückzuführen, dass dieser an den Haltestellen fehlt.

Teilindikator	2017	2018
Liniennetzplan	51.41	68.07
Tarifzonenplan	97.10	97.48
Aushangfahrplan	94.20	96.86
Fahrplan QR-Code	91.14	93.62
Kontaktadresse/Telefon-Nr	93.15	97.74
Abfahrtsanzeige	94.97	95.06
Akustisch	91.11	98.07

Die *Kundeninformation an der Haltestelle* erzielt unter den 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmalen zwischen 2017 und 2018 den grössten Fortschritt (mehr als 5 Punkte). Alle Teilindikatoren in diesem Bereich erreichen bessere Resultate als im Vorjahr.

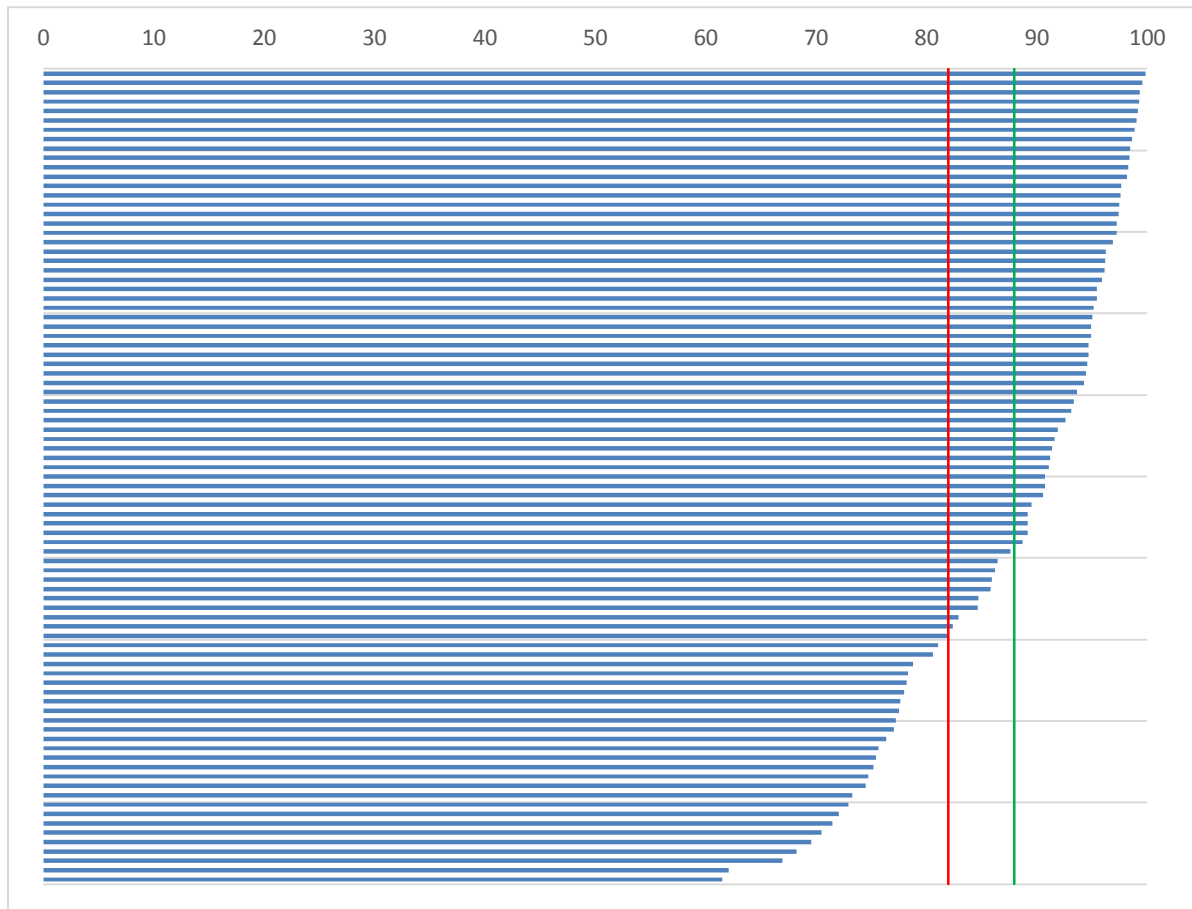


Abbildung 5 : Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Kundeninformation Haltestelle*

4.2.3 Sauberkeit im Zug

In den Zügen ist eine Abnahme des Wertes für Sauberkeit im Vergleich zu 2017 zu beobachten. Alle Teilindikatoren (mit Ausnahme der *Sauberkeit Boden* und *Sauberkeit Abfallbehälter*) sind mehr oder weniger deutlich rückläufig. Der Wert für die *Aussenhaut des Fahrzeugs* ist um mehr als 5 Punkte gesunken, während der Wert für den Teilindikator *Glastrennwände/-türen, Fenster* um mehr als 7 Punkte gefallen ist.

Teilindikator	2017	2018
Aussenhaut	65.44	59.86
Haltestangen	97.98	97.74
Boden	77.74	78.23
Wände, Decke	97.42	96.81
Abfallbehälter	86.45	86.64
Glastrennwände/-türen, Fenster	70.06	62.86
Sitze	98.11	97.77
Ablagefläche	94.33	94.10
Toilettenschüssel/-ring/-deckel	75.97	73.50
Wände/Spiegel/Scheiben/Lavabo	88.07	88.01
Toilettenboden	73.56	71.74
Abfallbehälter Toilette	86.51	86.46

Die Verteilung der Werte je TU bezüglich der *Sauberkeit in den Zügen* ist relativ homogen.

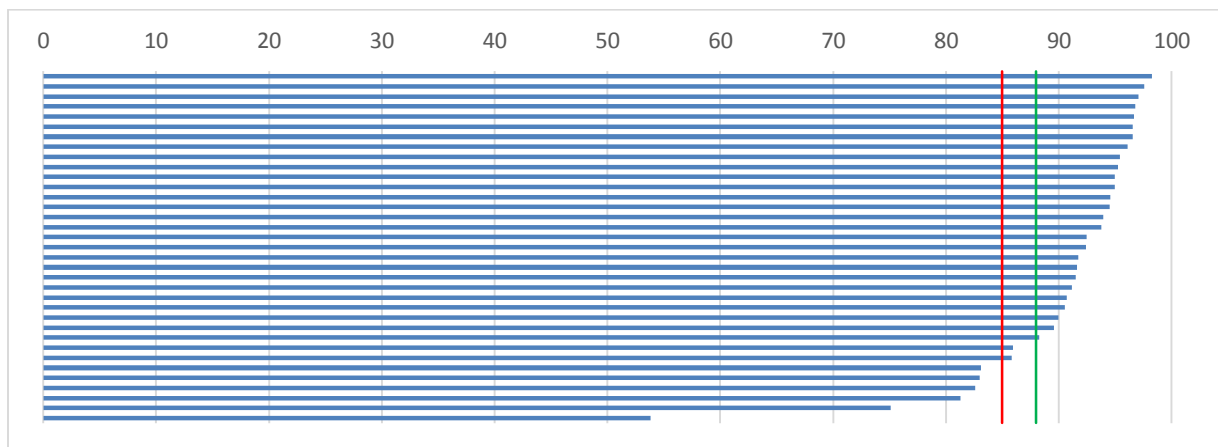


Abbildung 6: Bewertung je TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit im Zug*

4.2.4 Sauberkeit im Bus

Die Ergebnisse der Teilindikatoren zum Qualitätsmerkmal Sauberkeit im Bus fallen im Vergleich zu 2017 alle tiefer aus. Die Teilindikatoren *Billettautomaten* und *Glastrennwände/-türen, Fenster* verzeichnen die stärksten Rückgänge ihrer Ergebnisse.

Teilindikator	2017	2018
Abfallbehälter	98.86	98.65
Ablagefläche	96.48	96.37
Aussenhaut	63.76	62.89
Billettautomat	95.02	89.95
Billettentwerter	99.49	99.16
Boden	82.43	81.54
Glastrennwände/-türen, Fenster	69.17	65.11
Haltestangen / Haltegriffe	96.14	94.94
Sitze	98.91	98.63
Wände, Decke	97.16	95.93

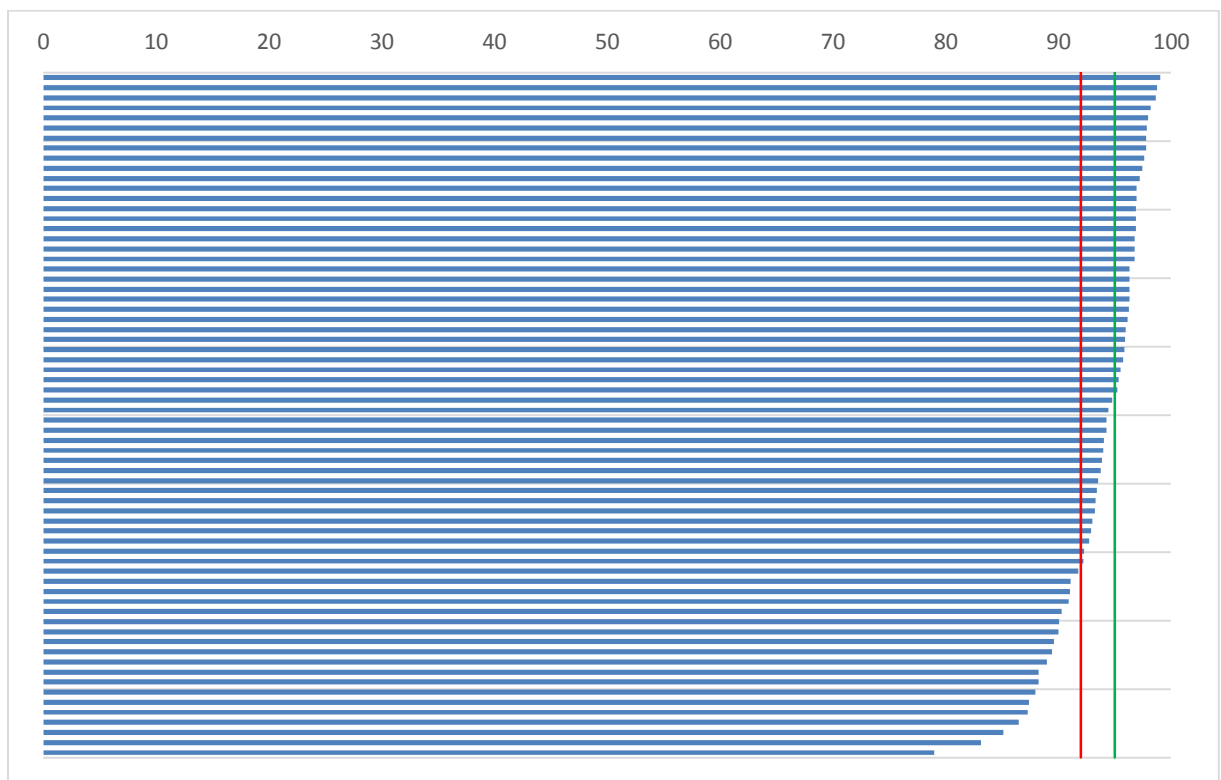


Abbildung 7: Bewertung je TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit im Bus*

4.2.5 Sauberkeit an der Haltestelle (Bus und Bahn)

Die Sauberkeit an der Haltestelle wird am tiefsten bewertet. Im Vergleich zu 2017 ist jedoch eine Verbesserung um mehr als 2 Punkte zu verzeichnen und alle Teilindikatoren (ausser *Glasflächen* *Wartehäuschen* und *Lift*) zeigen eine verbesserte Bewertung.

Teilindikator	2017	2018
Sitze	89.73	90.93
Boden	87.43	89.34
Glasflächen Wartehäuschen	68.63	63.12
Wände / Säulen Wartehäuschen	79.21	80.05
Übrige Wände / Säulen Haltestelle	74.02	77.55
Abfallbehälter	73.76	77.07
Billettautomat	85.31	86.58
Billettentwerter	84.21	84.87
Lift	70.59	67.00
Boden Wartehäuschen	71.85	74.63
Weitere Objekte TU eigen	77.90	78.37
Weitere Objekte TU fremd	79.86	83.47

Die *Sauberkeit der Glasflächen von Wartehäuschen* und die *Sauberkeit der Lifte* zeigen einen starken Rückgang der Werte (um mehr als 5 Punkte bzw. um mehr als 3 Punkte gegenüber 2017), während die *Sauberkeit der Böden von Wartehäuschen* gegenüber 2018 um fast 3 Punkte zunahm.

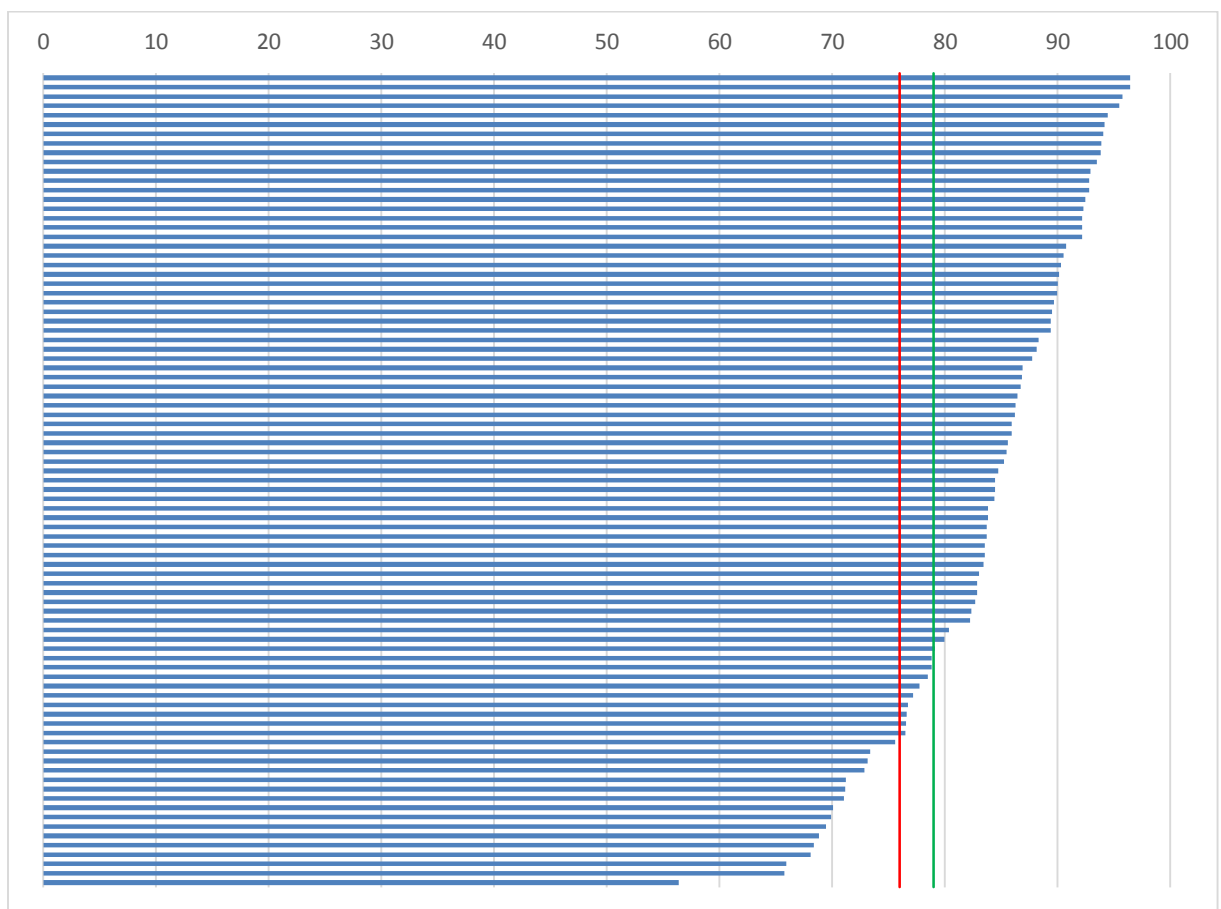


Abbildung 8: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit an der Haltestelle*

Bei diesem bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmal unterschreiten 18% der TU (gegenüber 26% im Jahr 2017) den Mindeststandard. Bei der *Sauberkeit an der Haltestelle* wurden erhebliche Fortschritte erzielt.

4.2.6 Funktionsfähigkeit Einrichtungen Haltestelle (Bus und Zug)

Der Indikator *Funktionsfähigkeit Einrichtungen an der Haltestelle* zeigt ebenfalls ein gegenüber 2017 verbessertes Ergebnis. Das Ergebnis des Teilindikators *Billettentwerter* ist um fast sechs Punkte gestiegen. Das Ergebnis des Teilindikators *Beleuchtung bei Dunkelheit* zeigt dagegen einen Rückgang von etwas mehr als zwei Punkten.

Teilindikator	2017	2018
Beleuchtung bei Dunkelheit	94.89	92.53
Billettautomat	96.92	96.46
Billettentwerter	84.34	90.20
Lift	98.67	98.57

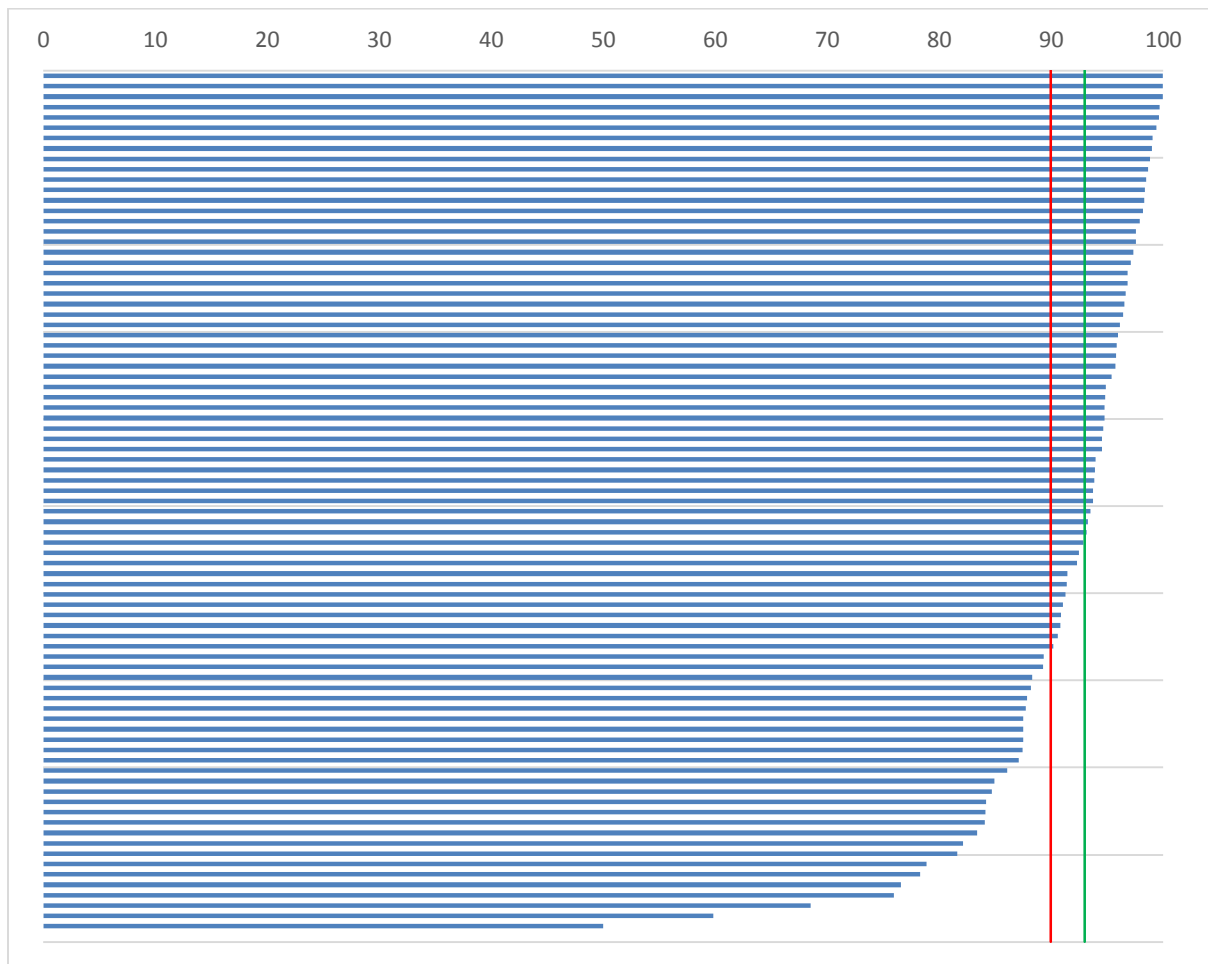


Abbildung 9: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Funktionsfähigkeit Einrichtungen an der Haltestelle*

Nicht jede Haltestelle verfügt über genügend zu prüfende Elemente (Beleuchtung, Lift, Billettautomat etc.), um ein aussagekräftiges Resultat zum Teilindikator *Funktionsfähigkeit Einrichtungen an der Haltestelle* zu erreichen. Es ist daher möglich, dass die für ein Unternehmen vorgesehene Anzahl Stichproben nicht erreicht wurde.

4.3 Grad der Erreichung der Mindeststandards nach Sparten

Die 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale sowie die zugehörigen Teilindikatoren wurden auf höherer Ebene in den drei Sparten ZUG, BUS und HST aggregiert, gemäss den unter Ziffer 6.1 beschriebenen Darstellungen. Die Zielwerte und die von den einzelnen Unternehmen erzielten Ist-Werte wurden ebenfalls aggregiert. Diese Aggregationen schaffen die Voraussetzungen für ein Reporting auf der Ebene der TU für die Sparten ZUG, BUS und HST.

4.3.1 ZUG

Im regionalen Schienenpersonenverkehr (ZUG) übertrifft mehr als die Hälfte der Unternehmen den Akzeptanzwert und erbringt damit Leistungen von guter Qualität. Ein Viertel der TU erfüllt die Anforderungen innerhalb der Toleranzzone (ausreichende Qualität). Ein Viertel der TU unterschreitet den Mindeststandard.

Es sind wie bereits 2017 zwei Qualitätskriterien, die den Unternehmen Schwierigkeiten bereiten: Die *Sauberkeit* und die *Kundeninformation*. Die Unterschiede zwischen den Unternehmen sind gross. Während einige Unternehmen zwischen 98 und 100 Punkte erreichen, liegen andere nur bei rund 80 Punkten. Das am wenigsten gute TU erzielt nur 75,1 Punkte. Dies deutet darauf hin, dass es ein grosses Verbesserungspotenzial gibt und dass Unternehmen eine gute Qualität erreichen können. Zwischen 2017 und 2018 gab es kaum Veränderungen.

Im Falle einer unzureichenden oder kaum ausreichenden Qualität, auch bei den beiden anderen Sparten, wird das BAV die identifizierten Schwachstellen mit den TU besprechen. Es liegt an den Unternehmen, innerhalb des bestehenden Finanzrahmens Verbesserungen vorzunehmen.

	2017	2018
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	21	19
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	6	8
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	8	8
Gesamtanzahl TU	35	35

Der aggregierte Mindeststandard der Sparte ZUG liegt bei 89,69 Punkten, die Toleranzzone beträgt 3,90 Punkte und der Akzeptanzwert liegt bei 93,59 Punkten.

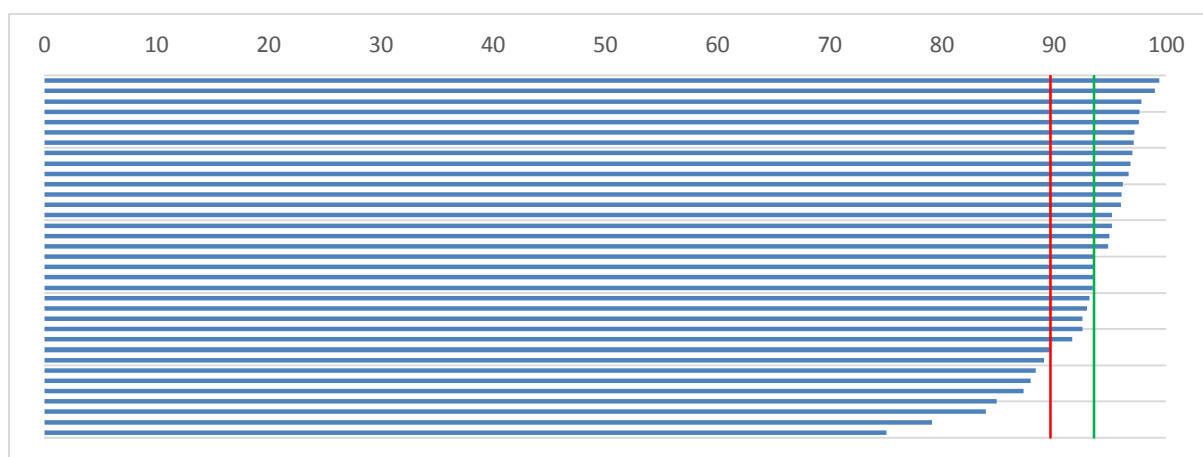


Abbildung 10: Ergebnisse nach TU für die Sparte ZUG

4.3.2 BUS

Im regionalen Busverkehr (BUS) reduzierte sich der Anteil der Unternehmen mit guter Qualität von 49% im Jahr 2017 auf 40% im Jahr 2018. Der Anteil der Unternehmen mit ausreichender Qualität stieg von 38% im Jahr 2017 auf 49% im Jahr 2018. Der Anteil der Unternehmen mit unzureichender Qualität blieb stabil (12%). Der tiefste Wert verzeichnete ein Unternehmen mit 74.12 von maximal 100 Punkten.

Wie im Jahr 2017 weisen die *Kundeninformation* und die *Sauberkeit* die niedrigsten Werte auf. Insbesondere Busse erhalten sehr niedrige Werte für den Teilindikator *Durchsage nächster Halt* (87,15 von 100 Punkten). Letzterer ist ein obligatorisches Kriterium zur *Kundeninformation*. Sofern diese Durchsage im Fahrzeug nicht erfolgt, resultiert eine negative Bewertung.

	2017	2018
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	34	27
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	26	33
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	9	8
Gesamtanzahl TU	69	68

Der aggregierte Mindeststandard der Sparte BUS liegt bei 91,73 Punkten, die Toleranzzone beträgt 4,50 Punkte und der Akzeptanzwert liegt bei 96,23 Punkten.

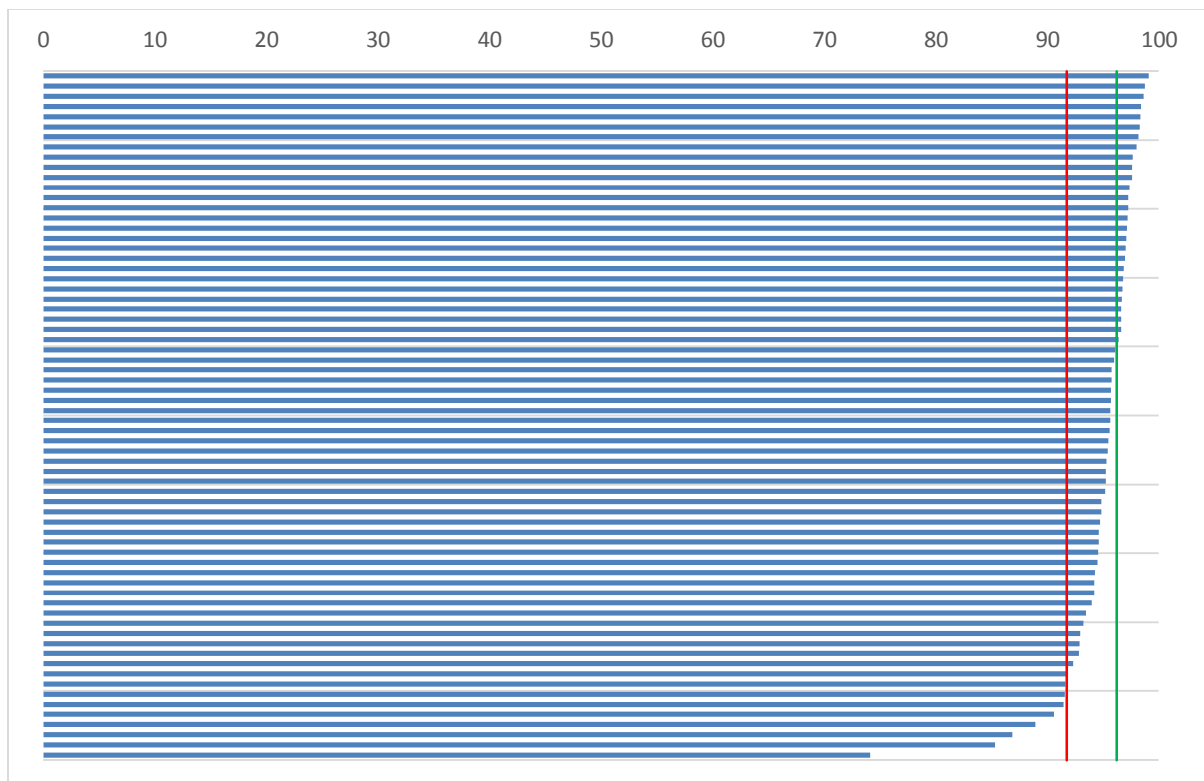


Abbildung 11: Ergebnisse nach TU für die Sparte BUS

4.3.3 HST

An den Haltestellen erbringen mehr als die Hälfte der TU Leistungen von guter Qualität. Dieser Anteil ist gegenüber 2017 gestiegen. Die Anzahl der ungenügenden TU nahm zwischen 2017 und 2018 von 36 auf 21 ab.

Die Streuung der TU-Ergebnisse der Sparte HST ist geringer als bei den übrigen Sparten: Es werden Maximalwerte von 98 Punkten erreicht, während die niedrigsten Werte zwischen 70 und 80 Punkten liegen.

	2017	2018
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	35	51
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	18	15
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	36	21
Gesamtanzahl TU	89	87

Der aggregierte Mindeststandard der Sparte HST beträgt 84,39 Punkte, die Toleranzzone beträgt 4,20 Punkte und der Akzeptanzwert liegt bei 88,59 Punkten.

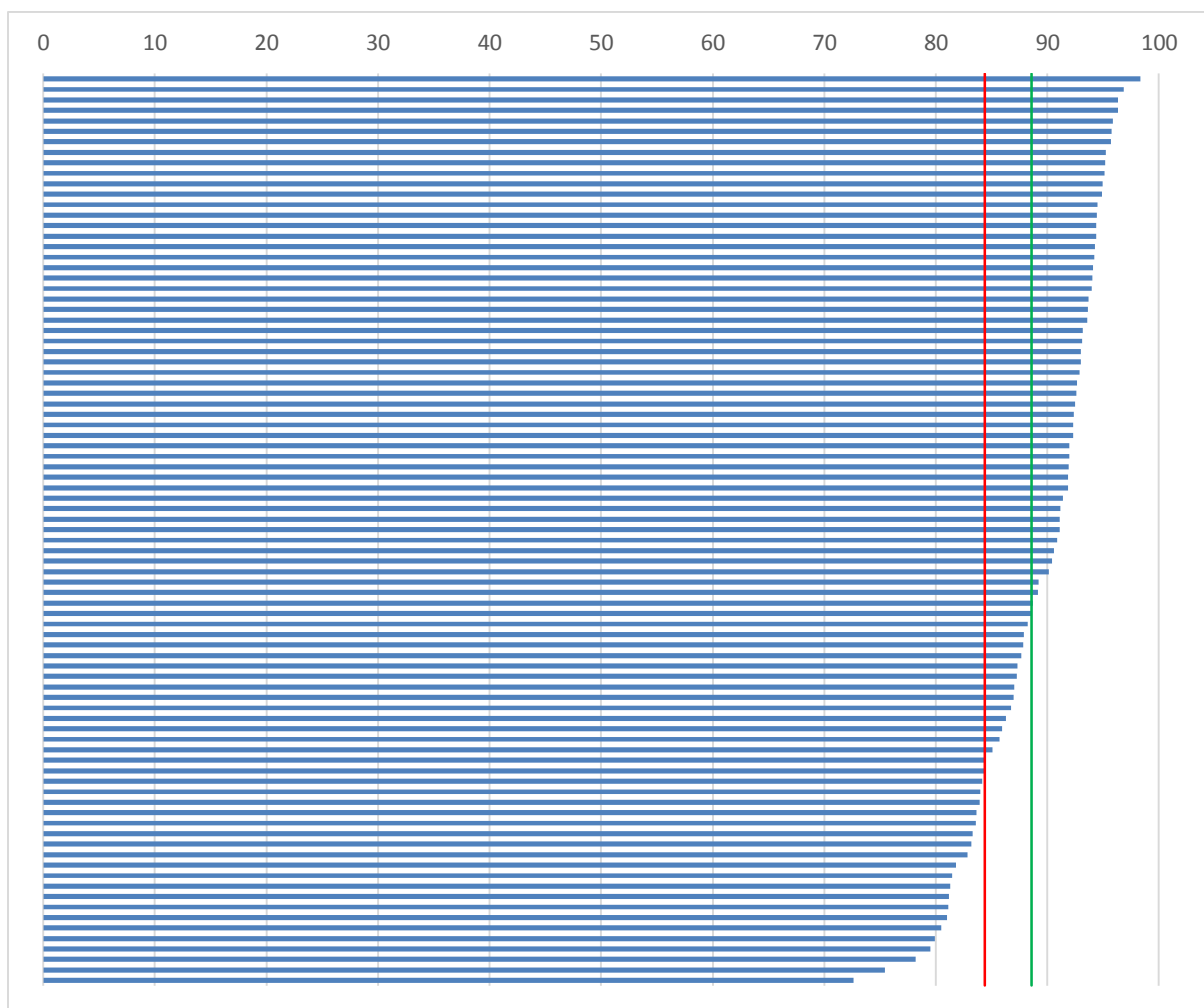


Abbildung 12: Ergebnisse nach TU für die Sparte HST

4.4 Ergebnisse im kantonalen Vergleich

Bei diesem Vergleich ist zu beachten, dass die Anzahl der Bahn- und Buslinien je Kanton sehr stark variieren kann. Das Gesamtergebnis von Kantonen mit wenigen Linien kann durch eine Linie stark beeinflusst werden.

4.4.1 ZUG

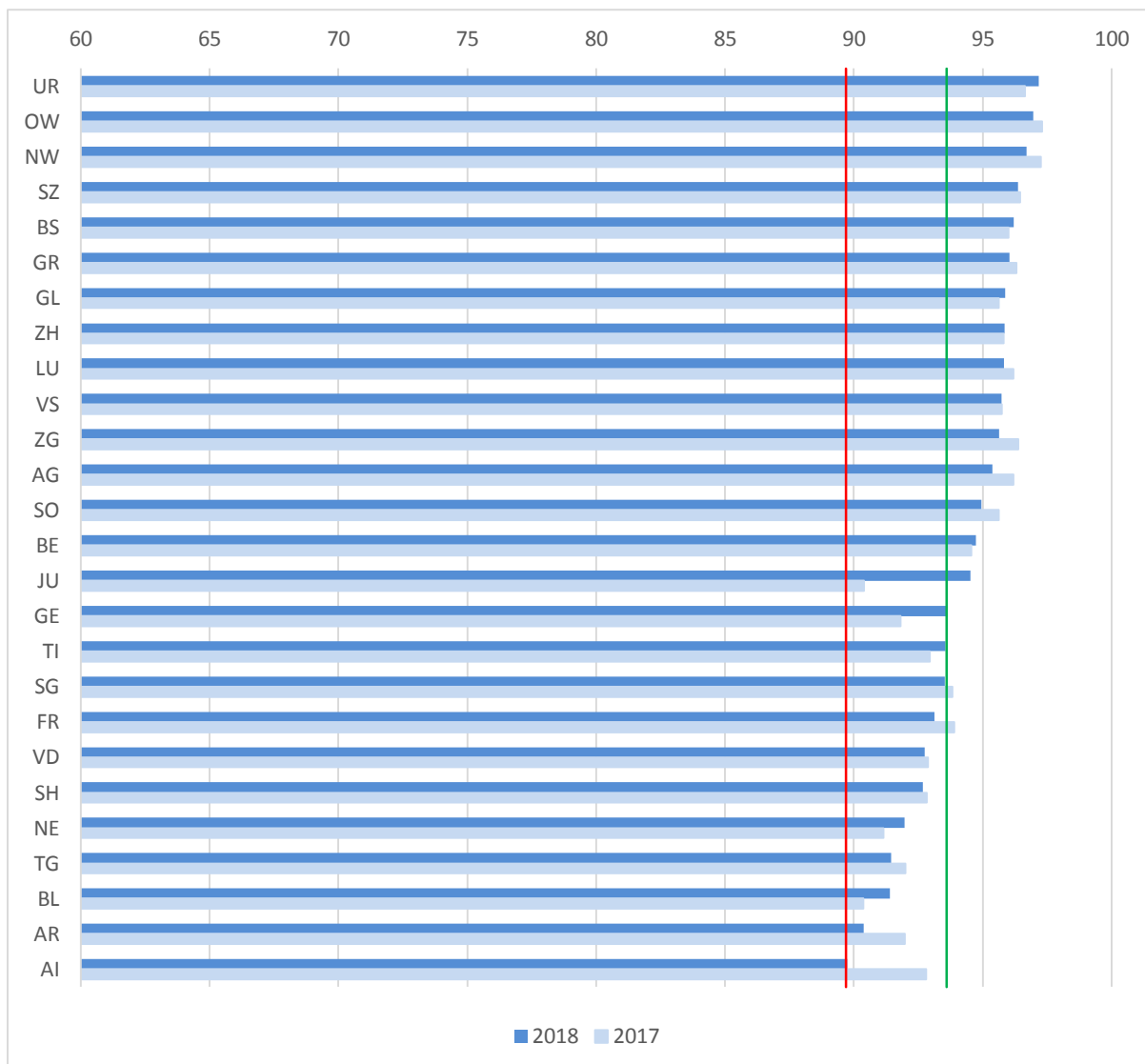


Abbildung 13: Ergebnisse der Sparte ZUG nach Kantonen

Bei der Aggregation der Ergebnisse 2018 nach Kantonen resultiert wie bei den Ergebnissen 2017 für kein Kanton eine unzureichende Bewertung der Sparte ZUG. 10 Kantone liegen innerhalb der Toleranzzone, 16 Kantone erreichen den Akzeptanzwert. Während die Gesamtergebnisse stabil bleiben, ist festzustellen, dass einige Kantone im Vergleich zu 2017 einen relativ starken Anstieg (JU / GE) oder Rückgang (AI / AR) ihrer Ergebnisse verzeichnen.

Die Zentralschweizer Kantone bleiben sehr gut klassiert. Für die lateinischen Kantone ist in der Tendenz eine generelle Verbesserung feststellbar, obwohl sich die Mehrheit von ihnen noch in der zweiten Ranglisten-Hälfte befindet. Ausgenommen davon ist das Wallis. Die Stadtkantone sind besser platziert als 2017, folgen aber keinem einheitlichen Trend; GE belegt Platz 16 (23^{er} im 2017), ZH Platz 8 (10^{er} im 2017) und BS Platz 5 (9^{er} im 2017). Allgemeine Rückschlüsse auf die unterschiedlichen Werte zwischen städtischen und ländlichen Kantonen sind nicht möglich.

4.4.2 BUS

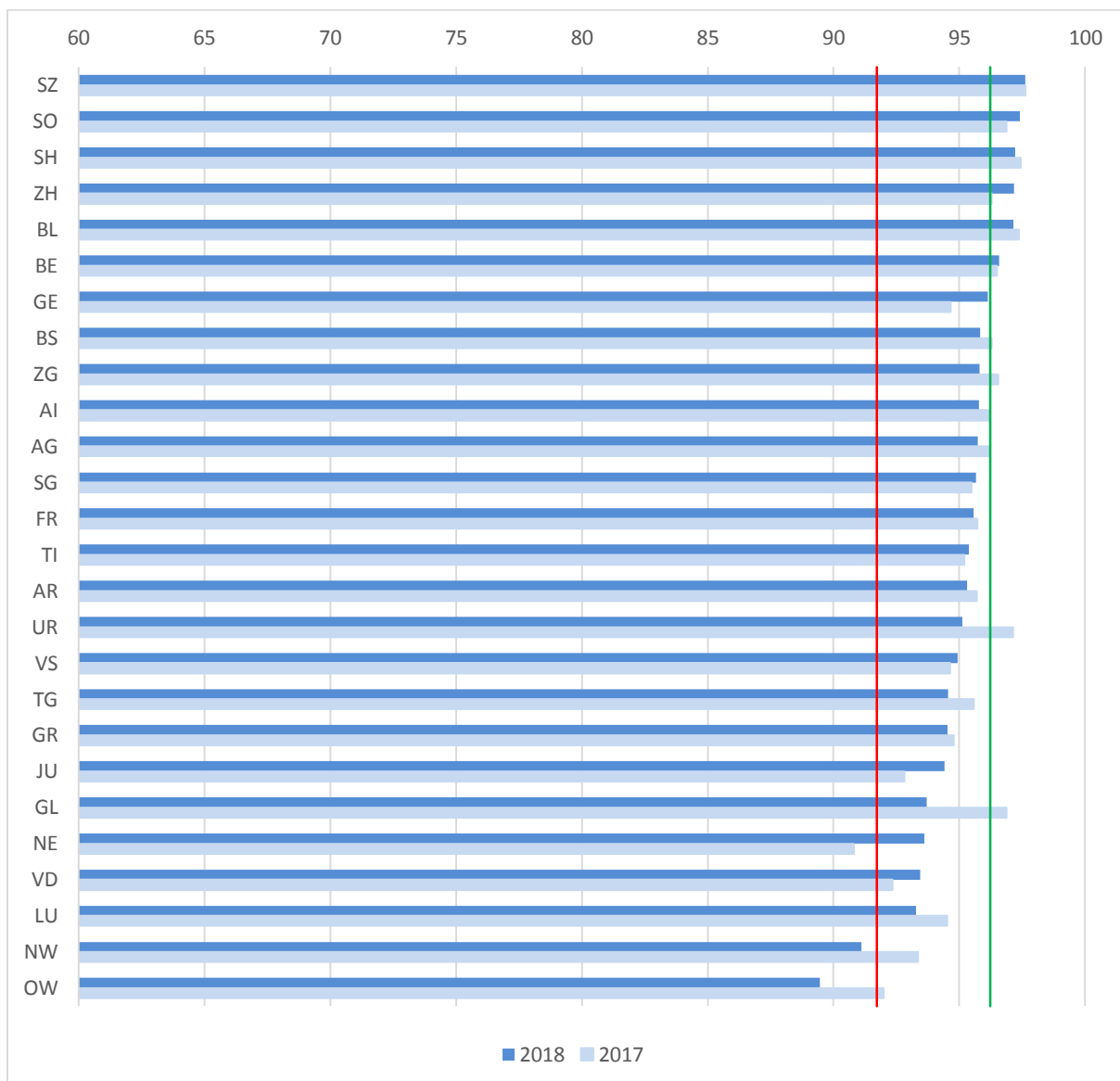


Abbildung 14: Ergebnisse der Sparte BUS nach Kantonen

Für die Sparte BUS ist der Trend weitgehend stabil. Gewisse Kantone der Zentralschweiz verzeichnen eine deutliche Verschlechterung ihres Resultats gegenüber 2017. Dieser Rückgang wird von lateinischen Kantonen kompensiert, die, obwohl sich die meisten von ihnen noch in der zweiten Hälfte der Rangliste befinden, einen relativ starken Anstieg ihrer Ergebnisse aufweisen.

Zwei Kantone (einer im Jahr 2017) unterschreiten den Mindeststandard. 18 Kantone (15 im Jahr 2017) liegen innerhalb der Toleranzzone und 6 Kantone (10 im Jahr 2017) erreichen den Akzeptanzwert.

Während die Stadtkantone 2017 keinem einheitlichen Trend folgten (GE: 18^{ter}, ZH: 8^{ter} und BS: 10^{ter}), sind sie 2018 im ersten Drittel der Rangliste (GE: 7^{er}, ZH: 4^{er} und BS: 8^{er}) rangiert.

4.4.3 HST

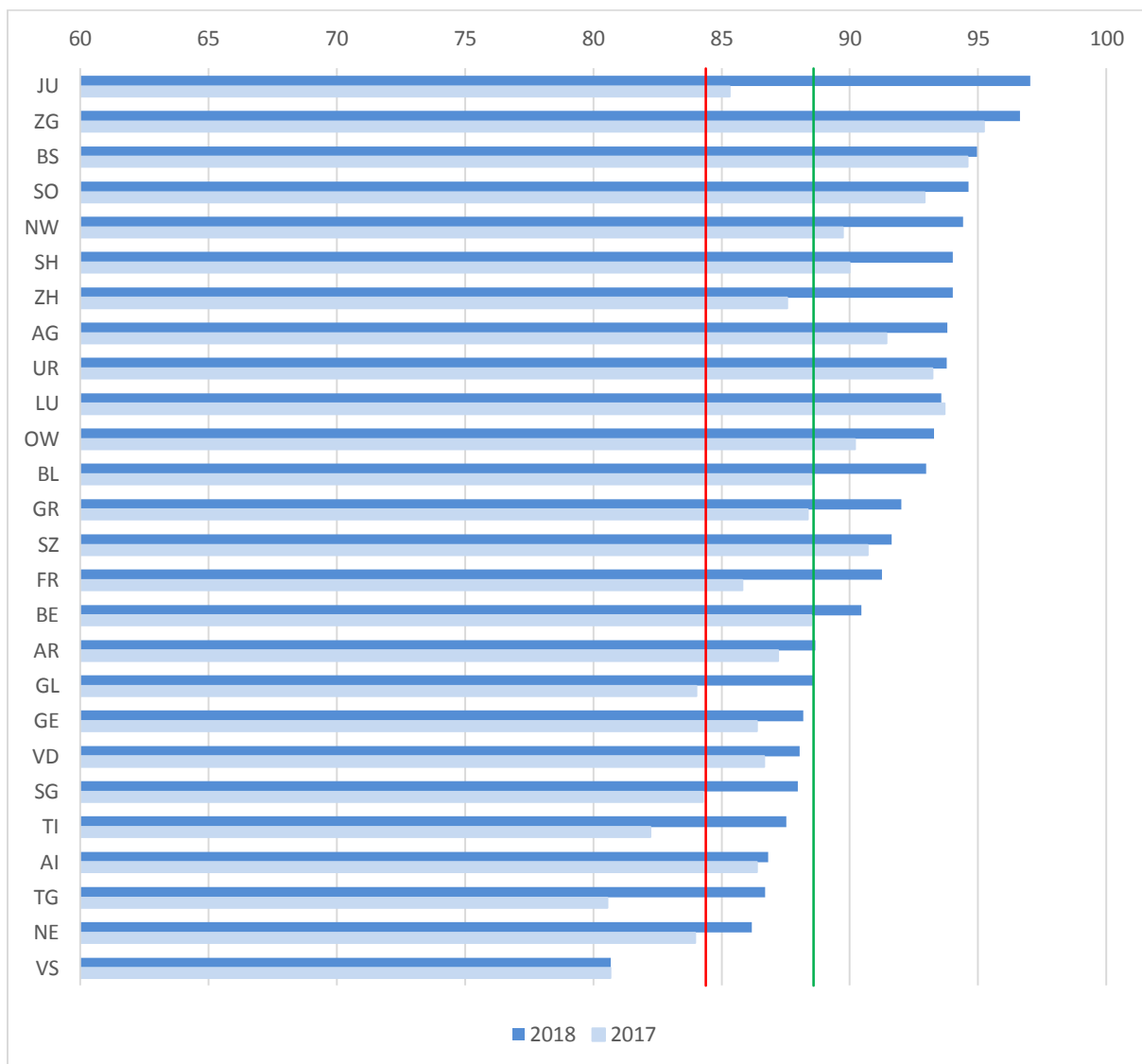


Abbildung 15: Ergebnisse der Sparte HST (Haltestellen) nach Kantonen

In der Sparte HST liegt das Resultat der meisten Kantone über jenem von 2017. Ein Kanton ist ungenügend, während es 2017 noch 7 Kantone waren. 8 Kantone befinden sich innerhalb der Toleranzzone. Die weiteren Kantone erreichen den Akzeptanzwert.

In den meisten lateinischen Kantonen hat sich das Ergebnis mehr oder weniger deutlich verbessert. Die höchste Zunahme ist im Kanton Jura (mehr als 11 Punkte) zu verzeichnen. Die Stadtkantone folgen keinem einheitlichen Trend: GE belegt Platz 19, ZH Platz 7 und BS Platz 3. Allgemeine Rückschlüsse auf die unterschiedlichen Werte zwischen städtischen und ländlichen Kantonen lassen sich nicht ziehen.

5 Fazit

5.1 Ergebnisse 2018 in Kürze

Grösse und Struktur der Transportunternehmen im RPV der Schweiz sind sehr heterogen. Die Ergebnisse sind insgesamt gut und besser im Vergleich zu 2017 in allen Regionen der Schweiz, unabhängig von der Grösse der Unternehmen und vom Fahrzeug-Typ (Bus/Bahn). Im Jahr 2018 lassen sich zwei wesentliche Trends feststellen:

- Die Sauberkeit bleibt insgesamt der am wenigsten gut bewertete Indikator, spezifisch für die Haltestellen, und trotz einer deutlichen Verbesserung des Wertes gegenüber 2017.
- Die Ergebnisse variieren besonders in Bezug auf die Kundeninformation. Trotz einer signifikanten Verbesserung ist dies der Bewertungsbereich mit der geringsten Homogenität. Die Analyse zeigt, dass bei einigen Unternehmen vor allem die *Durchsage Nächster Halt* im Fahrzeug und der *Liniennetzplan* an der Haltestelle fehlen.

Das BAV wird das QMS RPV in Zusammenarbeit mit den Kantonen und Transportunternehmen weiter verfeinern. Auch bestehende Schwachstellen und Lücken werden weiter angegangen, insbesondere zur Pünktlichkeitsmessung. Die Definition von Mindeststandards ermöglicht es, Daten nicht nur miteinander zu vergleichen, sondern auch zu bestätigen, dass die Ergebnisse «gut», «genügend» oder «schlecht» sind.

5.2 Empfehlungen des BAV an die TU

Das BAV wird mit den TU die festgestellten Schwachstellen besprechen. Ziel ist es, die je Linienbündel ungenügend bewerteten Qualitätsmerkmale zu identifizieren und die TU zu ermutigen, in diesen Bereichen möglichst kostenneutral Verbesserungen zu erzielen. Im Bereich der Sauberkeit kann ein noch gezielterer Einsatz der Ressourcen im Laufe der Zeit zu signifikanten Verbesserungen führen. Im Bereich der *Kundeninformation im Fahrzeug* sollten etliche TU Anstrengungen unternehmen, die *Durchsagen Nächster Halt* zu verbessern. Im Bereich der *Kundeninformationen an der Haltestelle* sollte der Schwerpunkt auf den *Liniennetzplan* gelegt werden, für welchen die Richtlinien zum 1. Januar 2019 geändert wurden. Die Umsetzung der entsprechenden Massnahmen beeinflussen die Kosten nicht wesentlich.

6 Anhänge

6.1 Gewichtung der Daten im QMS RPV

6.1.1 Sparte ZUG

Qualitätsbereich	Gew. (fest)	Indikator	Gew. (fest)	Teilindikator	Gew. (variable)
AQ-ZUG (Aufenthaltsqualität Zug)	35%	Funktionsfähigkeit	21%	Tür inkl. Knöpfe	3.303%
				Beleuchtung bei Dunkelheit	5.513%
				Benutzbarkeit WC	6.092%
				Toiletentüre verschliessbar	1.643%
				Spülung	3.286%
				Toilettenpapier	0.616%
				Servietten/Föhn/Wasser/Seife	0.548%
		Ordnung	20%	Boden	2.261%
				Abfallbehälter	1.912%
				Sitze	12.572%
				Ablagefläche	2.766%
				Abfallbehälter Toilette	0.489%
		Sauberkeit	40%	Aussenhaut	0.602%
				Haltestangen	2.327%
				Boden	2.710%
				Wände, Decke	1.243%
				Abfallbehälter	2.291%
				Glastrennwände/-türen, Fenster	1.808%
				Sitze	15.069%
				Ablagefläche	3.315%
				Toilettenschüssel/-ring/-deckel	4.041%
				Wände/Spiegel/Scheiben/Lavabo	1.965%
				Toilettenboden	4.041%
				Abfallbehälter Toilette	0.586%
		Schadensfreiheit	19%	Aussenhaut	0.318%
				Haltestangen	1.230%
				Boden	1.432%
Wände, Decke	0.657%				
Abfallbehälter	1.211%				
Glastrennwände/-türen, Fenster	0.955%				
Sitze	7.962%				
Ablagefläche	1.752%				
Toilettenschüssel/-ring/-deckel	2.135%				
Wände/Spiegel/Scheiben/Lavabo	1.038%				
Abfallbehälter Toilette	0.310%				
KI-FZG (Kundeninformation Fahrzeug)	15%	Funktionsfähigkeit	100%	Anzeige Linien-Endhalt	16.667%
				Aussenanzeige Fzg.	16.667%
				Anzeige Nächster Halt	16.667%
				Anzeige Perlschnur / Anschluss	16.667%
				Durchsage Nächster Halt	16.667%
				Durchsage Linien-Endhalt	16.667%
DPM (Pünktlichkeit)	50%				

6.1.2 Sparte BUS

Qualitätsbereich	Gew.(fest)	Indikator	Gew.(fest)	Teilindikator	Gew.(variable)	
AQ-BUS (Aufenthaltsqualität Bus)	25%	Funktions- fähigkeit	26%	Beleuchtung bei Dunkelheit	1.087%	
				Billettautomat	11.958%	
				Billettentwerter	5.979%	
				Tür inkl. Knöpfe	6.976%	
		Ordnung	22%		Abfallbehälter	2.156%
					Ablagefläche	3.119%
					Boden	2.550%
					Sitze	14.176%
		Sauberkeit	35%		Abfallbehälter	2.333%
					Ablagefläche	3.375%
					Aussenhaut	0.656%
					Billettautomat	3.375%
					Billettentwerter	1.687%
					Boden	2.759%
					Glastrennwände/-türen, Fenster	1.841%
					Haltestangen / Haltegriffe	2.369%
		Schadens- freiheit	17%		Sitze	15.340%
					Wände, Decke	1.266%
					Abfallbehälter	1.133%
					Ablagefläche	1.639%
Aussenhaut	0.319%					
Billettautomat	1.639%					
Billettentwerter	0.820%					
Boden	1.340%					
KI-FZG (Kundeninformation Fahrzeug)	15%	Funktions- fähigkeit	100%	Glastrennwände/-türen, Fenster	0.894%	
				Haltestangen / Haltegriffe	1.151%	
				Sitze	7.451%	
				Wände, Decke	0.615%	
				Anzeige Linien-Endhalt	16.667%	
				Aussenanzeige Fzg.	16.667%	
KO-PE (Kompetenz und Verhalten Fahrpersonal Bus)	10%			Anzeige Nächster Halt	16.667%	
				Anzeige Perlschnur / Anschluss	16.667%	
				Durchsage Nächster Halt	16.667%	
				Durchsage Linien-Endhalt	16.667%	
				Einhaltung Halt auf Verlangen	14.286%	
				Keine Mobiltelefonbenutzung	14.286%	
DPM (Pünktlichkeit)	50%			Billetverkauf auf Fahrt	14.286%	
				Anwesenheit am Ausgangspunkt	14.286%	
				Begrüssung und Verabschiedung	14.286%	
				Antwort auf Fragen	14.286%	
				Beherrschung Landessprache	14.286%	

6.1.3 Sparte HST

Qualitätsbereich	Gew.(fest)	Indikator	Gew.(fest)	Teilindikator	Gew.(variable)		
AQ-HST (Aufenthaltsqualität Haltestelle)	60%	Funktionsfähigkeit	42.5%	Beleuchtung bei Dunkelheit	3.400%		
				Billettautomat	17.000%		
				Billettentwerter	8.500%		
				Lift	13.600%		
		Ordnung	20.5%			Sitze	5.508%
						Boden	4.590%
						Abfallbehälter	3.672%
						Lift	3.672%
						Boden Wartehäuschen	2.599%
						Weitere Objekte TU fremd	0.459%
		Sauberkeit	28%			Sitze	4.149%
						Boden	3.457%
						Glasflächen Wartehäuschen	1.958%
						Wände / Säulen Wartehäuschen	1.958%
						Übrige Wände / Säulen Haltestelle	3.111%
						Abfallbehälter	2.766%
						Billettautomat	3.457%
						Billettentwerter	1.729%
						Lift	2.766%
						Boden Wartehäuschen	1.958%
Weitere Objekte TU eigen	0.346%						
Weitere Objekte TU fremd	0.346%						
Schadensfreiheit	9%			Sitze	1.653%		
				Glasflächen Wartehäuschen	0.780%		
				Wände / Säulen Wartehäuschen	0.780%		
				Übrige Wände / Säulen Haltestelle	1.240%		
				Abfallbehälter	1.102%		
				Billettautomat	1.378%		
				Billettentwerter	0.689%		
				Lift	1.102%		
				Weitere Objekte TU eigen	0.138%		
				Weitere Objekte TU fremd	0.138%		
KI-HST (Kundeninformation Haltestelle)	40%	Funktionsfähigkeit	100%	Linienetzplan	14.286%		
				Tarifzonenplan	14.286%		
				Aushangfahrplan	14.286%		
				Fahrplan QR-Code	14.286%		
				Kontaktadresse/Telefon-Nr	14.286%		
				Abfahrtsanzeige	14.286%		
				Akustisch	14.286%		