



August 2023

# Qualitätsmesssystem im regionalen Personenverkehr (QMS RPV): Analyse der Daten 2022

Aktenzeichen: BAV-313.42-1/5/8/4/32

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Definition der Zielwerte</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DPM-Daten (Pünktlichkeit)</b> .....	<b>5</b>
3.1	Resultate nach Sparten .....	5
3.1.1	ZUG .....	5
3.1.2	BUS .....	6
3.2	Ergebnisse der DPM-Daten im kantonalen Vergleich .....	7
3.2.1	ZUG .....	7
3.2.2	BUS .....	8
<b>4</b>	<b>MSS-Daten (Testkunden)</b> .....	<b>9</b>
4.1	Vertiefte Analyse der Qualitätsmerkmale mit dem grössten Verbesserungspotenzial ....	11
4.1.1	Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Zug) .....	11
4.1.2	Kundeninformation an der Haltestelle (Zug und Bus).....	12
4.1.3	Sauberkeit Zug .....	13
4.1.4	Sauberkeit Bus .....	14
4.1.5	Sauberkeit an der Haltestelle (Zug und Bus).....	15
4.1.6	Schadensfreiheit an der Haltestelle (Zug und Bus).....	16
4.2	Grad der Erreichung der Mindeststandards nach Sparten .....	17
4.2.1	ZUG .....	17
4.2.2	BUS .....	18
4.2.3	HST .....	19
4.3	Ergebnisse der MSS-Daten im kantonalen Vergleich .....	20
4.3.1	ZUG .....	20
4.3.2	BUS .....	21
4.3.3	HST .....	22
<b>5</b>	<b>Fazit</b> .....	<b>23</b>
5.1	Ergebnisse 2022 im Überblick .....	23
5.2	Zusammenarbeit der Besteller mit den TU .....	23
<b>6</b>	<b>Anhänge</b> .....	<b>24</b>
6.1	Gewichtung der Daten im QMS RPV .....	24
6.1.1	Sparte ZUG .....	24
6.1.2	Sparte BUS.....	25
6.1.3	Sparte HST.....	26



## 1 Einleitung

Bund und Kantone bestellen und subventionieren gemeinsam umfangreiche Leistungen im regionalen Personenverkehr (RPV). Sie tragen pro Jahr mit gegen 2 Milliarden Franken zur Finanzierung des Regionalverkehrs bei. Um die Qualität der bestellten Leistungen zu gewährleisten und ein Instrument zur Beurteilung dieser Qualität einzuführen, hat das Bundesamt für Verkehr (BAV) im Jahr 2016 die Arbeiten zur Entwicklung eines Qualitätssystem (QMS) im RPV aufgenommen.

Die Datenbank des Qualitätssystem des RPV (Q.Daba BAV) umfasst die von Testkunden erhobenen Qualitätsdaten (Mystery Shopping Surveys, MSS) und die digitalen Kundeninformationsdaten für die Pünktlichkeitsmessung (Direct Performance Measures, DPM). Die Testkundendaten werden von der Firma ETC Solutions GmbH im Auftrag des BAV in Form von Stichproben erhoben. Die für die Pünktlichkeitsmessung verwendeten digitalen Fahrplan- und Echtzeitdaten für die Fahrgastinformation werden von den Transportunternehmen (TU) für alle planmässigen Fahrten bereitgestellt. Es ist zu beachten, dass der vom Bund nicht abgeholte Ortsverkehr im QMS RPV nicht erfasst wird.

Im Jahr 2022 führten die Testkunden 48 512 MSS-Erhebungen in Zügen und Bussen des RPV und 51 690 MSS-Erhebungen an Haltestellen durch. Diese Erhebungen wurden zwischen dem 1. Januar und dem 10. Dezember 2022 durchgeführt. Die Messungen ermöglichen es, Vergleiche zwischen TU und zwischen Linienbündeln anzustellen. Vergleiche zwischen einzelnen Linien sind aufgrund der Stichprobengrössen nicht möglich. Wegen der sehr heterogenen Ausstattung der Fahrzeuge und Haltestellen im schweizerischen RPV wurde eine der Situation angepasste Lösung gewählt, um die Repräsentativität der Ergebnisse für jedes Unternehmen zu gewährleisten. In Kapitel 6.1 dieses Berichts wird das Gewichtungssystem vorgestellt, das zur Bewertung der Unternehmen im Bereich MSS des QMS RPV verwendet wird.

Dieser Bericht enthält zudem Daten zur Pünktlichkeit im RPV sowie Ergebnisse des Pünktlichkeitsvergleichs. Für die Fahrgäste ist die Pünktlichkeit eines der wichtigsten Qualitätsmerkmale des öffentlichen Verkehrs. Die Ergebnisse der Pünktlichkeitsmessung zeigen die Pünktlichkeit der Bahn- und Busunternehmen im regionalen Personenverkehr.

Die Bereitstellung und die Pflege von qualitativ hochwertigen digitalen Fahrplan- und Echtzeitdaten durch die TU sind komplex. Diese Unternehmen grosse Anstrengungen, um diese Herausforderung zu meistern. Mittlerweile werden über 92 % der erwarteten Echtzeitdaten von den Bahn- und Busunternehmen gemäss den Anforderungen des BAV geliefert.

Diese Daten werden hauptsächlich für die digitale Fahrgastinformation, für den Datenaustausch zwischen Unternehmen und für die Nutzung durch Dritte auf der Datenplattform des schweizerischen öffentlichen Verkehrs verwendet. Das BAV nutzt die von den TU an die nationalen Datenerfassungspools CUS und INFO+ gelieferten Daten zur Messung der Pünktlichkeit, indem es in der Q.Daba BAV die für jede RPV-Linie gelieferten Echtzeitdaten (Ist-Zeit) mit den Fahrplandaten (Soll-Zeit) vergleicht und die Differenz berechnet.

Eine Fahrt gilt als pünktlich, wenn die Abweichung zwischen der Ankunftszeit (Ist-Zeit) und der geplanten Ankunftszeit (Soll-Zeit) weniger als drei Minuten beträgt. Ein Zug oder ein Bus gilt also als pünktlich, wenn er mit weniger als drei Minuten Verspätung am Ziel ankommt.

Die Pünktlichkeit wird unabhängig vom Verkehrsmittel in gleicher Weise berechnet und zählt gleich, unabhängig von der Anzahl der Fahrgäste in einem Fahrzeug oder auf einer Linie. In der Q.Daba BAV sind für jede RPV-Linie qualitätsrelevante Haltestellen hinterlegt. Diese werden auch als Messpunkte bezeichnet. Die Messpunkte einer Linie sind die Anfangs- und Endpunkte sowie wichtige Knotenpunkte einer Linie. Alle Messpunkte sind hinsichtlich ihres Gewichts für die Bewertung gleich relevant. Mit Pünktlichkeitsvergleichen wird der Anteil aller Fahrten einer RPV-Linie ermittelt, die an den qualitätsrelevanten Haltestellen ankunftspünktlich waren (d. h. mit einer Verspätung von weniger als 3 Minuten).

Die in diesem Bericht dargestellten Pünktlichkeitswerte beziehen sich auf den Zeitraum vom 12. Dezember 2021 bis zum 10. Dezember 2022.

### **Regionale Tramlinien**

Im QMS RPV sind mehr als 1200 von Bund und Kantonen gemeinsam bestellte und subventionierte RPV-Linien erfasst. Die Anzahl dieser RPV-Linien nach Verkehrsmittel ist nachstehend dargelegt:

Anzahl Bahnlinien des RPV	223
Anzahl Buslinien des RPV	1044
Anzahl Tramlinien des RPV	8

Nur acht Tramlinien sind Teil des RPV. Tramlinien gehören grundsätzlich zum Ortsverkehr, der nicht vom Bund bestellt und daher im QMS RPV nicht berücksichtigt wird. Aufgrund des sehr geringen Anteils von Tramlinien im RPV und der Unmöglichkeit, daraus allgemeine Schlussfolgerungen zu ziehen, werden die entsprechenden Ergebnisse in diesem Bericht nicht dargelegt.

## 2 Definition der Zielwerte

Das folgende Diagramm zeigt die wesentlichen Elemente des Zielwertesystems des BAV.

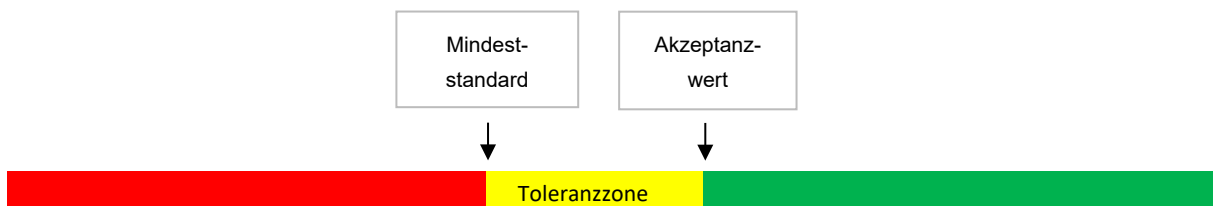


Abbildung 1: Zielwertesystem des QMS RPV Schweiz

Bei den MSS-Qualitätsmessungen müssen die TU nicht nur Mindeststandards erfüllen, sondern auch Akzeptanzwerte erreichen.

Der **«Akzeptanzwert»** ist die qualitative Zielvorgabe, die ein TU grundsätzlich anstreben sollte. Ein TU, das den «Akzeptanzwert» erreicht, hat die Erwartungen der Besteller erfüllt.

Werte in der **«Toleranzzone»** entsprechen Leistungen von zufriedenstellender bis guter Qualität. Unterhalb dieser «Toleranzzone» wird die Punktzahl als unzureichend betrachtet.

Der **«Mindeststandard»** ist das Mindestqualitätsniveau, das die Besteller von den Leistungen eines TU verlangen. Unterhalb davon wird die Punktzahl eines Qualitätskriteriums als unzureichend angesehen. Erreicht das von einem TU erzielte Ergebnis nicht den «Mindeststandard», können die Besteller im Rahmen von Angebots- und Zielvereinbarungen Verbesserungsmaßnahmen mit dem TU vereinbaren.

Die Zielwerte wurden für jedes der 15 bewertungsrelevanten MSS-Qualitätsmerkmale definiert. Sie sind in Kapitel 4 (Abb. 7) dieses Berichts dargelegt. Die Zielwerte, die jedes Transportunternehmen für seine Linienbündel erreichen muss, wurden auf Basis der im ersten Jahr der Anwendung des QMS (2016) erhobenen Daten und in Abstimmung mit den Kantonen festgelegt. Die im Jahr 2022 gültigen Zielwerte sind gegenüber dem Vorjahr unverändert.

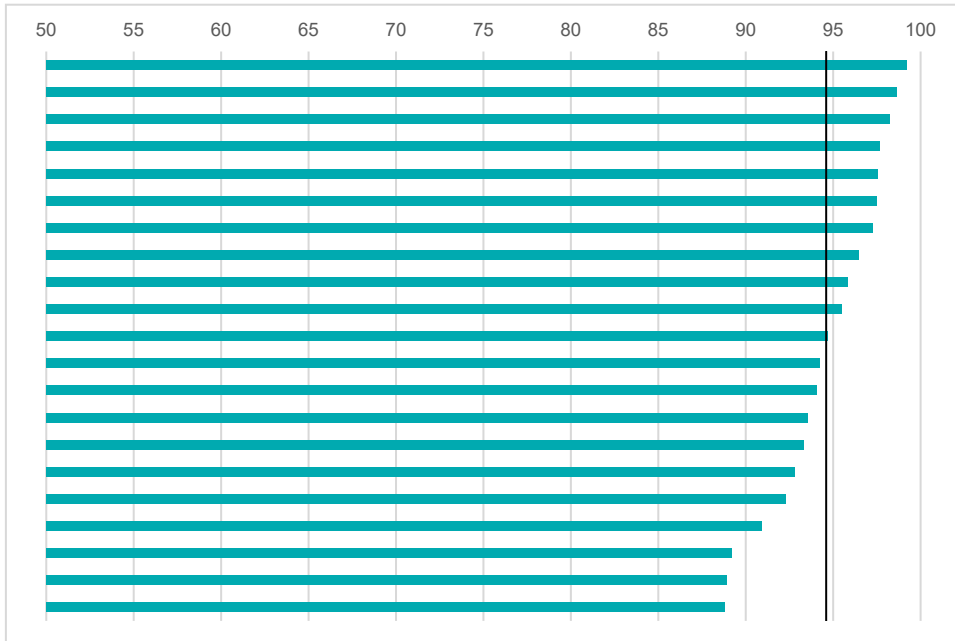
Die Zielwerte für die Pünktlichkeitsmessung DPM treten für den Jahresbericht 2023 in Kraft.

### 3 DPM-Daten (Pünktlichkeit)

#### 3.1 Resultate nach Sparten

##### 3.1.1 ZUG

In der Berichtsperiode (12.12.2021–10.12.2022) wurden 11 226 490 Echtzeitdaten für RPV-Bahnlagen geliefert. Von den 30 in das QMS einbezogenen Bahnunternehmen werden nur die Ergebnisse derjenigen TU dargelegt, die mindestens 80 % der erwarteten Daten geliefert haben. 21 TU erfllten dieses Kriterium, 3 TU lieferten nicht genugend Echtzeitdaten (weniger als 80 % der erwarteten Daten) und 6 TU lieferten keine Echtzeitdaten. Insgesamt liegt der Anteil der gelieferten Echtzeitdaten in der Sparte ZUG bei ber 90 %, was aussagekrftige Gesamtergebnisse ermoglicht.



**Abbildung 2: Bewertung nach TU Sparte ZUG für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Ankunftspünktlichkeit***

Der schweizerische Durchschnitt aller DPM-Messungen liegt im Jahr 2022 bei 94,92 Punkten (2021: 94,39 Punkte). Das bedeutet, dass 94,92 % der gemessenen Fahrten bei der Ankunft weniger als drei Minuten Verspätung aufwiesen. Die durchschnittliche Punktezahl pro Unternehmen, die in der obigen Grafik mittels der schwarzen Linie dargestellt ist, beträgt demgegenüber 94,60 Punkte (2021: 95,14 Punkte). Der Median über alle Unternehmen liegt bei 94,68 Punkten (2021: 95,38 Punkte). Wie in den Vorjahren ist festzustellen, dass Schnellzüge / RE eine deutlich niedrigere Punktezahl als die anderen Zugskategorien des RPV aufweisen.

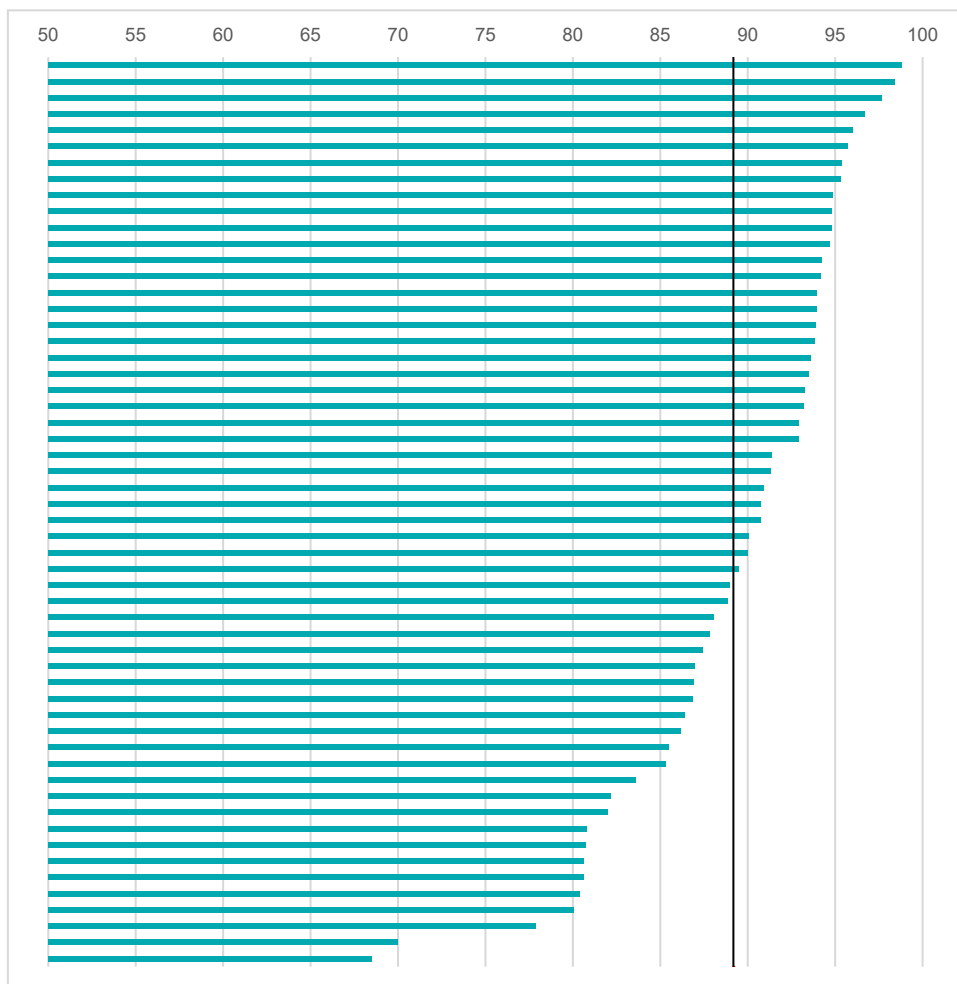
Zugskategorie	2020	2021	2022
Agglomeration	96,66	96,27	96,46
Überland / Berg	94,04	93,92	94,77
Schnellzüge / RE	89,29	89,87	89,80

Es gibt auch einen kleinen Unterschied zwischen den Schmalspur- und den Normalspurbahnen.

Spurweite	2020	2021	2022
Schmalspur	95,48	95,59	95,02
Normalspur	94,27	93,98	94,78

### 3.1.2 BUS

Für die Buslinien des RPV wurden 33 584 570 Echtzeitdaten bereitgestellt. Von den 68 Busunternehmen, die in das QMS integriert sind, werden (wie bei den Bahnunternehmen) die Ergebnisse derjenigen TU dargelegt, die mindestens 80 % der erwarteten Daten geliefert haben. 56 TU erfüllten dieses Kriterium, 9 TU lieferten nicht genügend Daten und 3 TU lieferten keine Echtzeitdaten. Insgesamt liegt der Anteil der gelieferten Echtzeitdaten in der Sparte BUS bei über 93 %, was aussagekräftige Gesamtergebnisse ermöglicht.



**Abbildung 3: Bewertung nach TU Sparte BUS für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Ankunftspünktlichkeit***

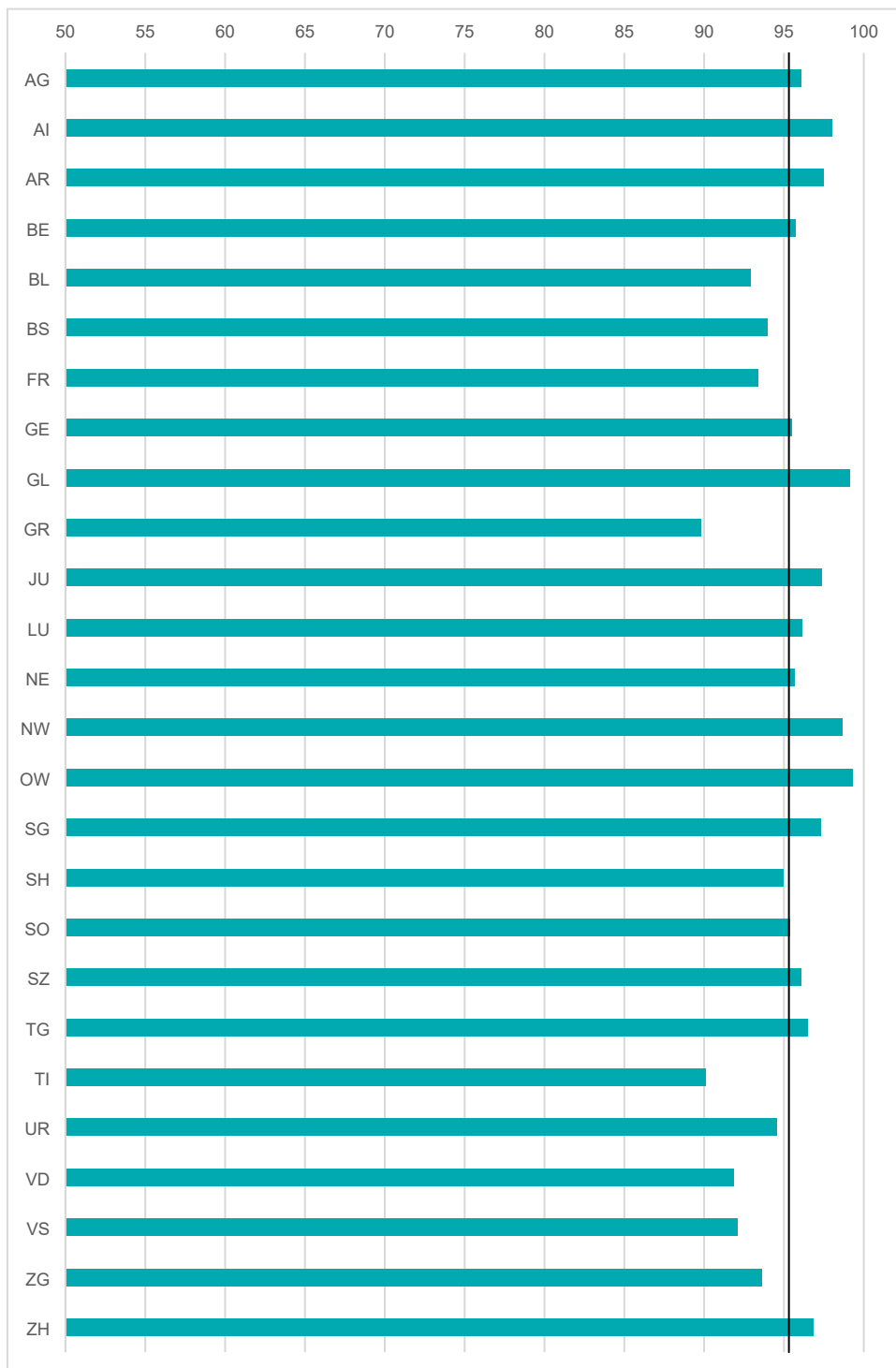
Der schweizerische Durchschnitt der in der Sparte BUS durchgeführten DPM-Messungen liegt im Jahr 2022 bei 90,13 Punkten (2021: 90,00 Punkte). Die durchschnittliche Punktezahl pro Unternehmen, die in der obigen Grafik mittels der schwarzen Linie dargestellt ist, beträgt demgegenüber 89,18 Punkte (2021: 89,83 Punkte). Der Median über alle Unternehmen liegt bei 90,74 Punkten (2021: 90,31 Punkte).

Wie bereits im Jahr 2021 weist die Buskategorie «Agglomeration» auch 2022 eine niedrigere Punktzahl auf als die Kategorie «Überland / Berg».

Buskategorie	2020	2021	2022
Agglomeration	87,78	87,97	87,08
Überland / Berg	90,02	90,23	90,48

## 3.2 Ergebnisse der DPM-Daten im kantonalen Vergleich

### 3.2.1 ZUG



**Abbildung 4: Ergebnisse zur Pünktlichkeit der Sparte ZUG nach Kantonen**

Die durchschnittliche Punktzahl der Kantone, die in der obigen Grafik mit einer schwarzen Linie dargestellt ist, beträgt 95,31 Punkte (2021: 94,74 Punkte).

### 3.2.2 BUS

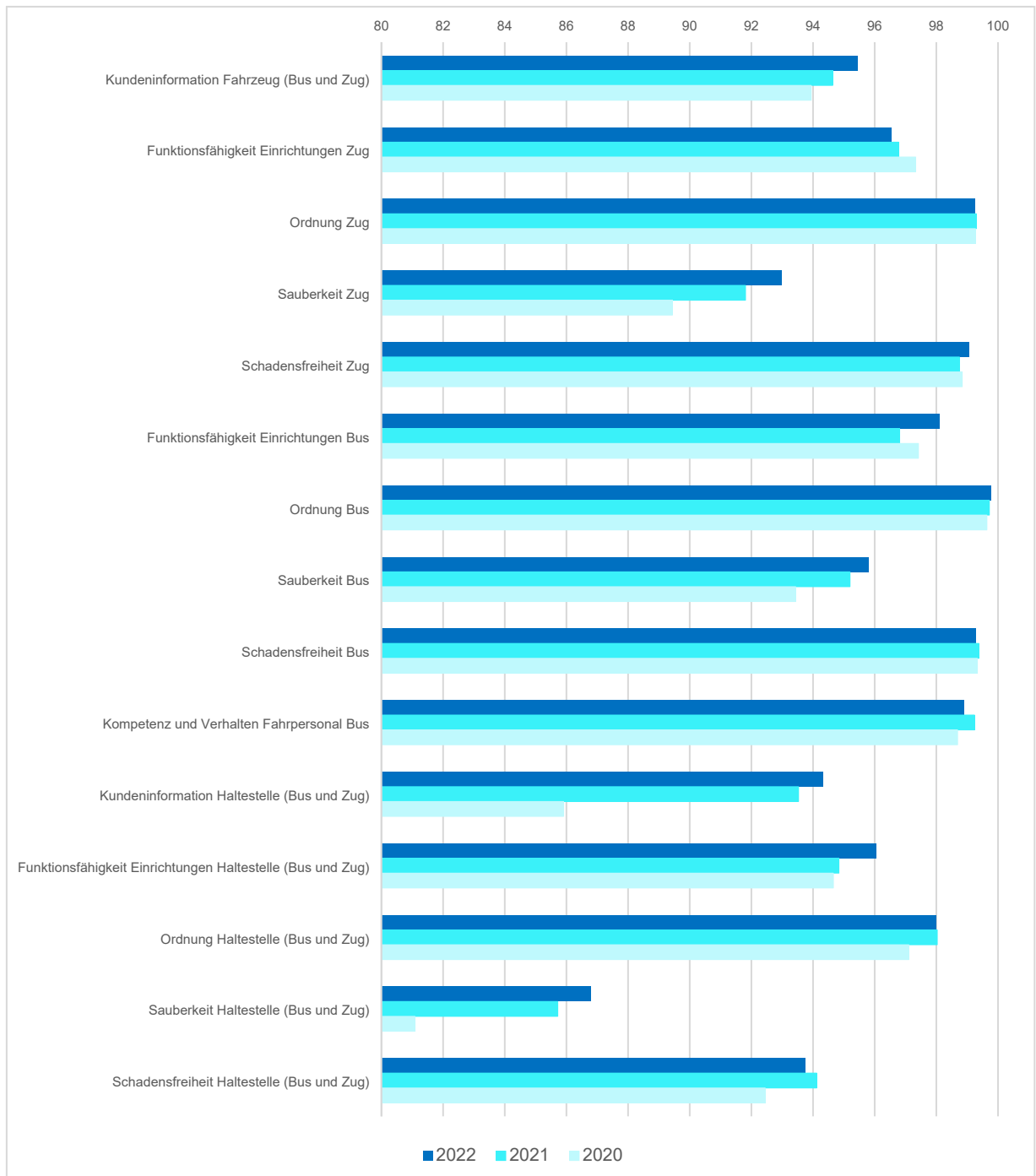


**Abbildung 5: Ergebnisse zur Pünktlichkeit der Sparte BUS nach Kantonen**

Die durchschnittliche Punktzahl der Kantone, die in der obigen Grafik mit einer schwarzen Linie dargestellt ist, beträgt 90,71 Punkte (2021: 90,20 Punkte).



#### 4 MSS-Daten (Testkunden)



**Abbildung 6: Vergleich der MSS-Daten 2020–2022 für die 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale**

Wie bereits 2021 zeigen die durchgeführten Testkunden-Messungen einen allgemeinen Trend zur Verbesserung der Qualität im Jahr 2022.

Die Qualität der *Kundeninformation* in den Fahrzeugen und an den Haltestellen hat sich in den letzten drei Jahren kontinuierlich verbessert.

Die *Sauberkeit der Fahrzeuge (Zug und Bus)* und an den *Haltestellen* hat sich in den letzten drei Jahren ebenfalls deutlich verbessert.

Die Ergebnisse 2022 sind in der nachstehenden Übersichtstabelle zusammengefasst. Die Berechnung umfasst die zentralen Trendindikatoren, die Streuungsindizes und die Angabe der Zielwerte.

Qualitätsmerkmale mit festgelegten Zielwerten	Akzeptanzwert	Toleranzzone	Mindeststandard	Mittelwert (unabhängig vom Unternehmen)	Mittelwert der Bewertung jedes einzelnen Unternehmens	Variationskoeffizient zwischen Unternehmensbewertungen	Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards
Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Zug)	95	6	89	95,45	93,08	0,09	14 %
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Zug	96	3	93	96,53	96,85	0,04	17 %
Ordnung Zug	96	3	93	99,25	99,18	0,01	0 %
Sauberkeit Zug	88	3	85	92,97	95,11	0,02	13 %
Schadensfreiheit Zug	97	3	94	99,05	99,10	0,01	0 %
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Bus	96	3	93	98,11	98,47	0,05	1 %
Ordnung Bus	98	3	95	99,77	99,77	0,00	0 %
Sauberkeit Bus	95	3	92	95,79	96,15	0,03	12 %
Schadensfreiheit Bus	97	3	94	99,27	99,58	0,01	0 %
Kompetenz und Verhalten Fahrpersonal Bus	98	6	92	98,91	98,97	0,01	0 %
Kundeninformation Haltestelle (Bus und Zug)	88	6	82	94,32	95,51	0,06	6 %
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Haltestelle (Bus und Zug)	93	3	90	96,04	95,90	0,06	7 %
Ordnung Haltestelle (Bus und Zug)	96	3	93	97,99	97,97	0,02	3 %
Sauberkeit Haltestelle (Bus und Zug)	79	3	76	86,79	87,26	0,08	8 %
Schadensfreiheit Haltestelle (Bus und Zug)	85	3	82	93,74	93,32	0,05	4 %

**Abbildung 7: Zielwerte und statistische Kennzahlen der bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale (Skala von 0 bis 100 Punkten)**

Die Indikatoren *Ordnung*, *Schadensfreiheit* und *Funktionsfähigkeit* im Bereich der Fahrzeuge werden generell gut bewertet. Das Qualitätsmerkmal *Kompetenz und Verhalten Fahrpersonal*, das nur für Busse gemessen wird, erreicht trotz eines leichten Rückgangs (-0,33 Punkte) im Jahr 2022 weiterhin eine sehr gute Note.

Bei den Qualitätsmerkmalen mit einem hohen Variationskoeffizienten sind die Ergebnisse der TU sehr heterogen. Der Anteil der Unternehmen, die bei jedem dieser Qualitätsmerkmale den Mindeststandard unterschreiten, ist insgesamt höher als bei den anderen Qualitätskriterien.

Dieser Bericht konzentriert sich im Folgenden auf die Qualitätsmerkmale, bei denen das Verbesserungspotenzial am grössten ist.

## 4.1 Vertiefte Analyse der Qualitätsmerkmale mit dem grössten Verbesserungspotenzial

### 4.1.1 Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Zug)

Alle Teilindikatoren zeigen ein weiteres Jahr in Folge eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr. Die grösste Verbesserung mit einem Anstieg des Ergebnisses um über zweieinhalb Prozentpunkte wurde erneut bei der *Durchsage Linien-Endhalt* erzielt.

Teilindikator	2020	2021	2022
Anzeige Linien-Endhalt	94,69	95,19	96,17
Aussenanzeige Fahrzeug	98,15	98,48	98,56
Anzeige Nächster Halt	94,91	95,20	95,74
Anzeige Perlschnur / Anschluss	93,20	93,54	95,23
Durchsage Nächster Halt	92,12	93,26	93,77
Durchsage Linien-Endhalt	92,66	94,50	97,24

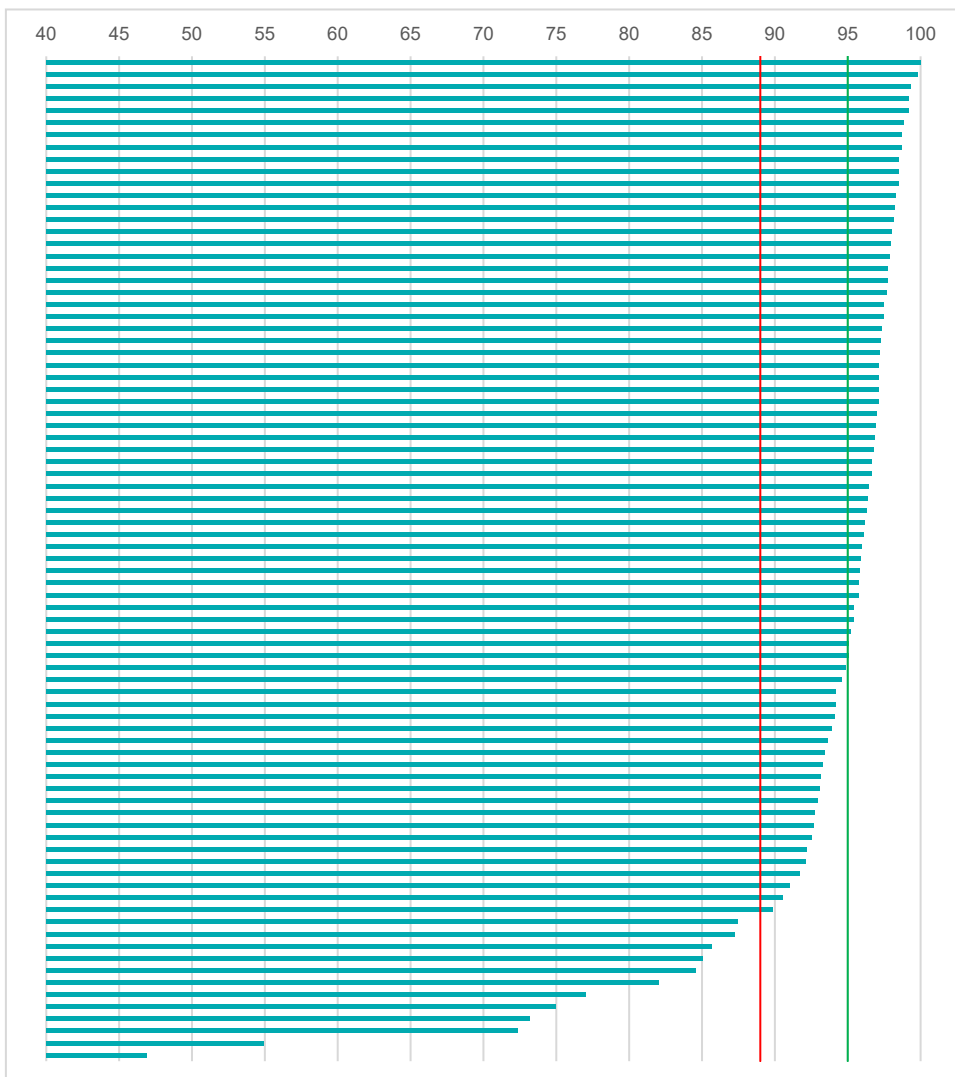


Abbildung 8: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Kundeninformation Fahrzeug*

Im Jahr 2022 haben 12 TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt (2021: 15 TU).

#### 4.1.2 Kundeninformation an der Haltestelle (Zug und Bus)

Es ist wie im Vorjahr eine deutliche Verbesserung beim Teilindikator *Liniennetzplan* festzustellen. Dieser stellt die Schwachstelle der *Kundeninformation an der Haltestelle* dar. Dieser Teilindikator verzeichnet den grössten Fortschritt.

Die anderen Teilindikatoren weisen – abgesehen von einem geringfügig tieferen Wert für die *Abfahrtsanzeige* – eine leichte Steigerung aus. Für den *Aushangfahrplan* sinkt der Wert um 0,80 Punkte. In fast drei Vierteln der bewerteten Fälle ist der auf dem Fahrplan ausgewiesene Gültigkeitszeitraum nicht korrekt.

Teilindikator	2020	2021	2022
Liniennetzplan	72,50	81,85	84,33
Tarifzonenplan	98,39	99,36	99,52
Aushangfahrplan	73,22	94,10	93,30
Fahrplan-QR-Code	94,57	96,31	97,23
Kontaktadresse / Telefon-Nr.	98,03	98,93	99,23
Abfahrtsanzeige	97,23	97,13	96,99
Durchsage akustisch	98,75	96,63	97,10

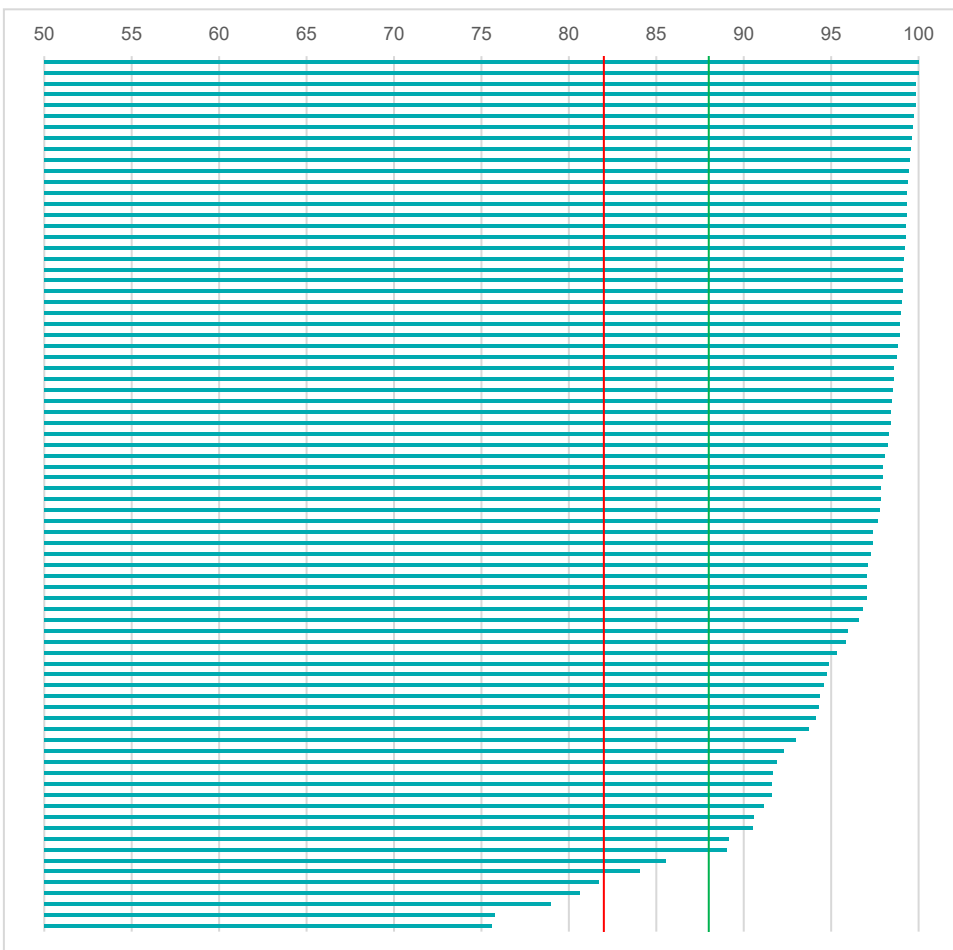


Abbildung 9: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Kundeninformation Haltestelle*

Im Jahr 2022 haben 5 TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt (2021: 9 TU).

### 4.1.3 Sauberkeit Zug

Ausnahmslos alle Teilindikatoren des Merkmals *Sauberkeit Zug* haben sich 2022 verbessert. Die Zunahme erreicht bei der Sauberkeit des *Bodens* und der *Abfallbehälter* fast drei Punkte und fast vier Punkte bei der Sauberkeit von *Glastrennwänden und -türen* sowie *Fenstern*.

Teilindikator	2020	2021	2022
Aussenhaut	56,58	66,88	68,77
Haltestangen	98,13	98,62	98,97
Boden	78,89	78,17	81,03
Wände, Decke	97,59	96,71	97,77
Abfallbehälter	89,63	89,95	92,77
Glastrennwände/-türen, Fenster	56,19	84,53	88,38
Sitze	98,08	97,64	97,94
Ablagefläche	95,09	93,97	94,63
Toilettenschüssel/-ring/-deckel	79,75	83,09	84,84
Wände / Spiegel / Scheiben / Lavabo	88,39	91,03	93,19
Toilettenboden	76,52	82,74	83,04
Abfallbehälter Toilette	90,30	90,07	90,88

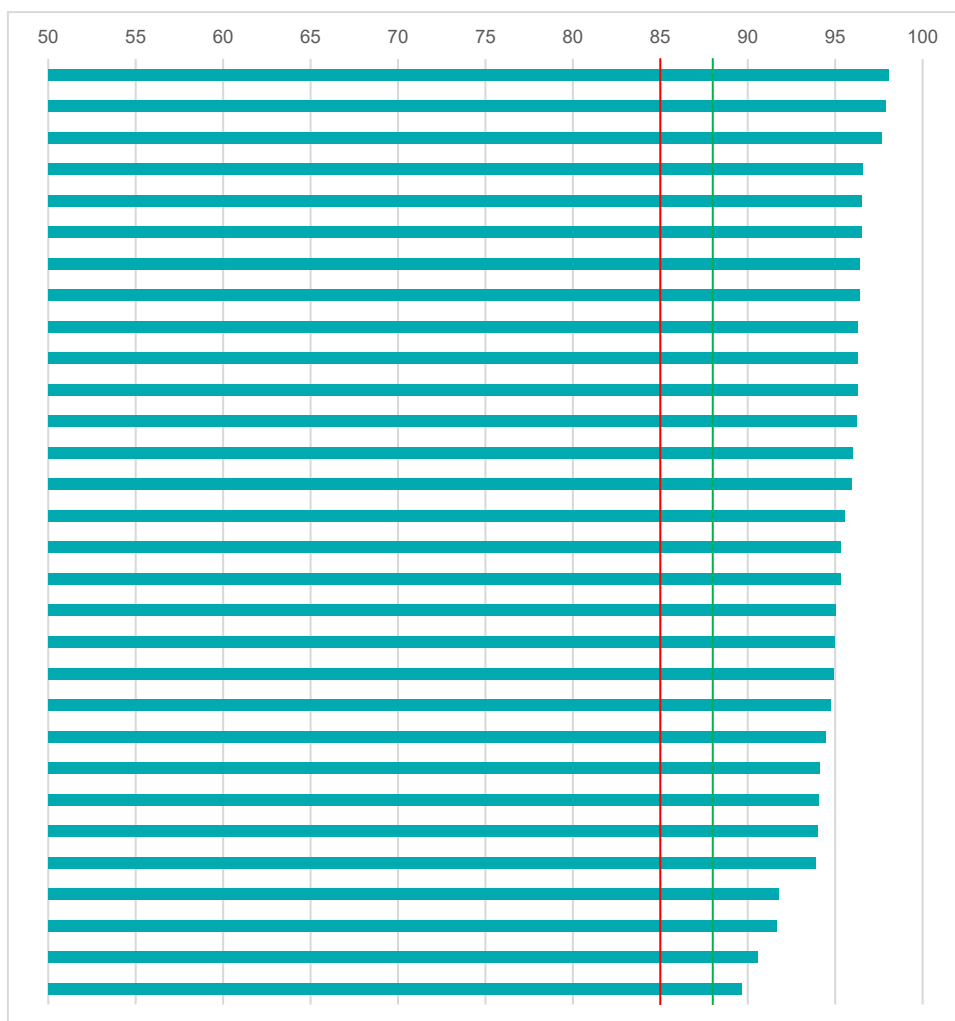


Abbildung 10: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit Zug*

Im Jahr 2022 hat wie 2021 kein einziges TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt.

#### 4.1.4 Sauberkeit Bus

Die Sauberkeit der *Aussenhaut* des Fahrzeugs, der *Böden* und der *Billettautomaten* haben den stärksten Anstieg erfahren. Die anderen Teilindikatoren konnten, mit Ausnahme der *Haltestangen* und der *Abfallbehälter*, ebenfalls zulegen.

Teilindikator	2020	2021	2022
Abfallbehälter	98,94	99,38	99,37
Ablagefläche	94,65	95,34	96,05
Aussenhaut	60,72	66,87	70,34
Billettautomat	96,13	94,93	98,61
Billettentwerter	99,12	98,95	99,43
Boden	80,74	86,19	89,06
Glastrennwände/-türen, Fenster	66,89	90,39	92,46
Haltestangen	97,40	97,17	95,97
Sitze	98,56	97,70	97,93
Wände, Decke	96,82	97,09	97,92

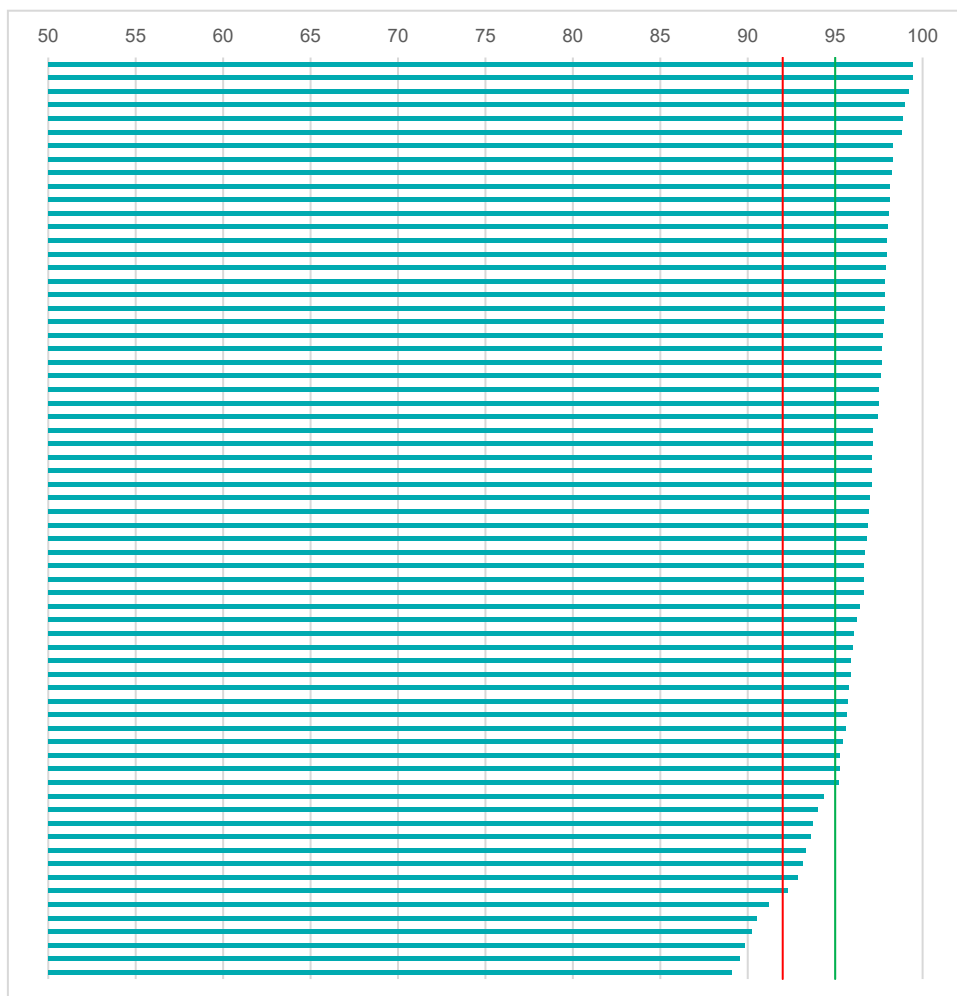


Abbildung 11: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit Bus*

Im Jahr 2022 haben 6 TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt (2021: 11 TU).

#### 4.1.5 Sauberkeit an der Haltestelle (Zug und Bus)

Die *Sauberkeit an der Haltestelle* war wie in den vorangegangenen Jahren der am schlechtesten bewertete Indikator. Allerdings konnte er 2022 erneut zulegen. Das dritte Jahr in Folge verzeichnen sämtliche Teilindikatoren bessere Werte als im Vorjahr.

Teilindikator	2020	2021	2022
Sitze	84,03	88,84	89,71
Boden	88,64	93,25	93,45
Glasflächen Wartehäuschen	63,18	67,87	72,83
Wände/Säulen Wartehäuschen	82,20	84,26	86,85
Übrige Wände/Säulen Haltestelle	73,77	79,65	80,40
Abfallbehälter	70,99	74,47	74,80
Billettautomat	87,69	89,35	90,16
Billettentwerter	86,16	86,37	89,12
Lift	63,07	68,63	74,87
Boden Wartehäuschen	71,93	75,59	77,33
Weitere Objekte TU eigen	78,23	79,83	81,00
Weitere Objekte TU fremd	78,66	83,17	84,90

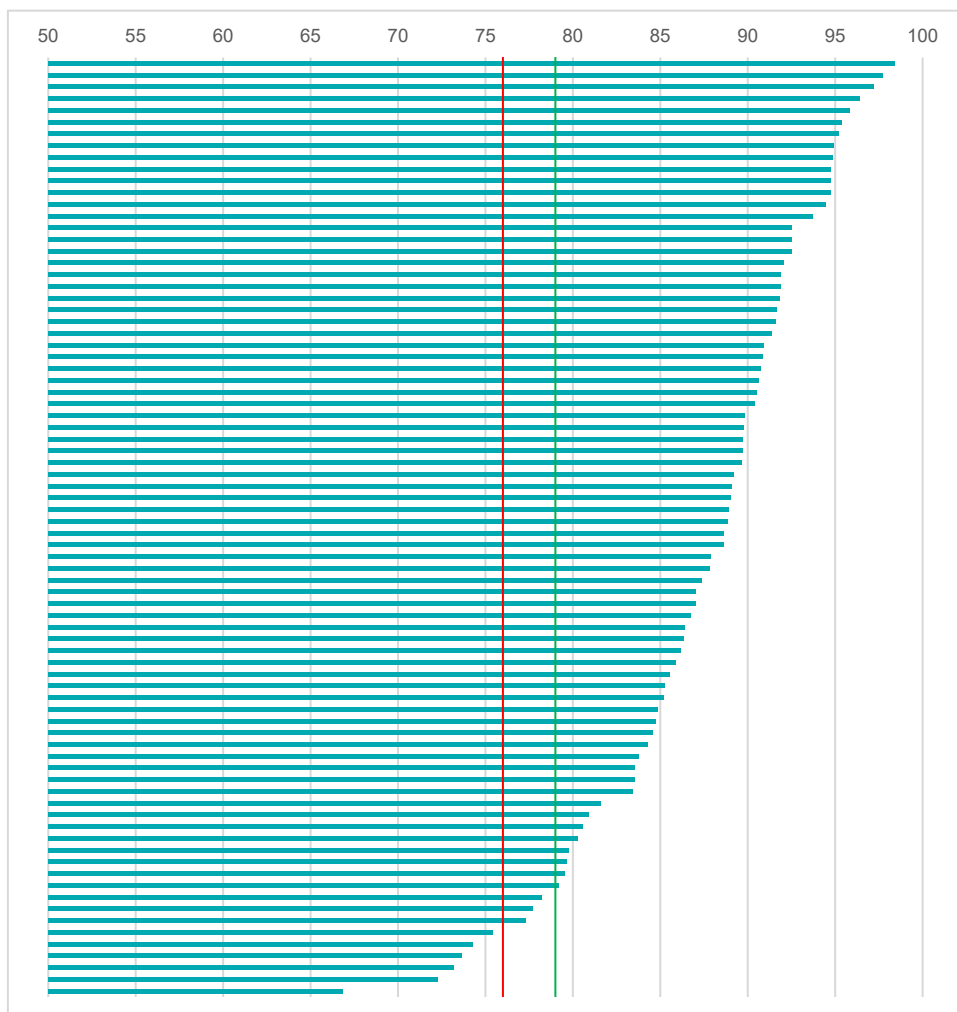


Abbildung 12: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit an der Haltestelle*

Im Jahr 2022 haben 6 TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt (2021: 7 TU).

#### 4.1.6 Schadensfreiheit an der Haltestelle (Zug und Bus)

In Anbetracht der Fortschritte bei den Indikatoren betreffend die *Kundeninformation* und die *Sauberkeit* gehört die *Schadensfreiheit* 2022 zu den Indikatoren, die ein grosses Verbesserungspotenzial aufweisen (bewertungsrelevantes MSS-Qualitätsmerkmal mit der drittschlechtesten Benotung vor den Kriterien *Sauberkeit an der Haltestelle* und *Sauberkeit im Zug*). Dieses Kriterium verzeichnete 2022 einen leichten Rückgang.<sup>1</sup>

Teilindikator	2020	2021	2022
Sitze	91,01	93,82	92,52
Glasflächen Wartehäuschen	97,48	93,27	94,73
Wände/Säulen Wartehäuschen	96,88	95,74	95,81
Übrige Wände/Säulen Haltestelle	89,58	91,42	90,58
Abfallbehälter	94,38	96,11	95,85
Billettautomat	97,26	97,31	97,23
Billettentwerter	96,83	94,30	95,73
Lift	95,93	86,19	89,30
Weitere Objekte TU eigen	94,05	92,51	92,78
Weitere Objekte TU fremd	92,98	93,57	93,65

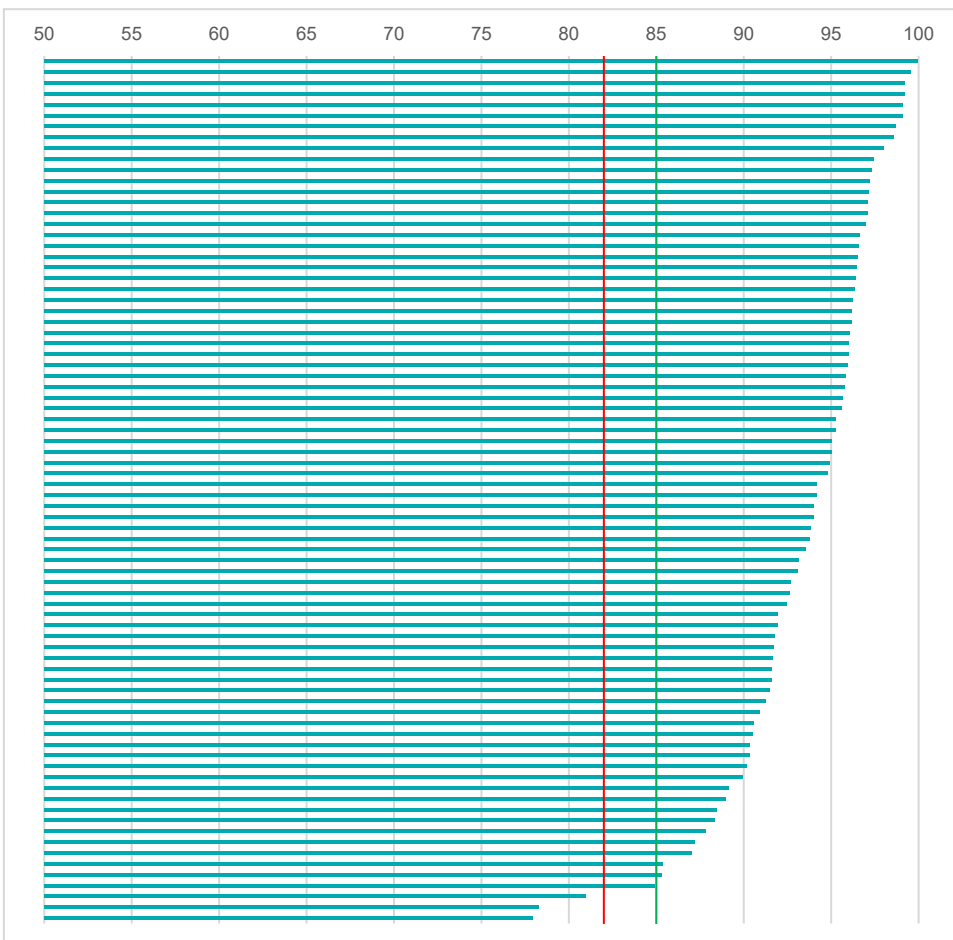


Abbildung 13: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Schadensfreiheit an der Haltestelle*

Im Jahr 2022 haben 3 TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt (2021: 2 TU).

<sup>1</sup> Einige Teilindikatoren (z. B. Lifte) sind nur selten verfügbar und beeinflussen daher das Ergebnis des Indikators *Schadensfreiheit an der Haltestelle* nur minim.



## 4.2 Grad der Erreichung der Mindeststandards nach Sparten

Die bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale sowie die zugehörigen Teilindikatoren wurden in den drei Sparten ZUG, BUS und HST entsprechend den in Kapitel 6.1 dargelegten Gewichtungen aggregiert. Die Zielwerte und die Bewertungen der einzelnen Unternehmen wurden ebenfalls aggregiert. Diese Aggregationen schaffen die Voraussetzungen für die Bewertung der einzelnen Unternehmen in Bezug auf die Sparten ZUG, BUS und HST.

### 4.2.1 ZUG

Im regionalen Schienenpersonenverkehr (ZUG) ist in den letzten vier Jahren eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung feststellbar (2019: 94,15 Punkte, 2020: 94,74 Punkte, 2021: 95,27 Punkte, 2022: 96,01 Punkte). Zwei Qualitätskriterien stellen für die Bahnunternehmen jedoch eine dauerhafte Herausforderung dar: die *Sauberkeit* und die *Kundeninformation*.

Bei ungenügender oder knapp ausreichender Qualität besprechen die Besteller die festgestellten Schwächen mit den TU. Dies gilt auch für die Sparten BUS und HST. Es liegt in der Verantwortung der Unternehmen, innerhalb des bestehenden finanziellen Rahmens Verbesserungen vorzunehmen.

	2020	2021	2022
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	23	22	25
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	8	5	4
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	3	4	1
<b>Gesamtanzahl TU</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>30</b>

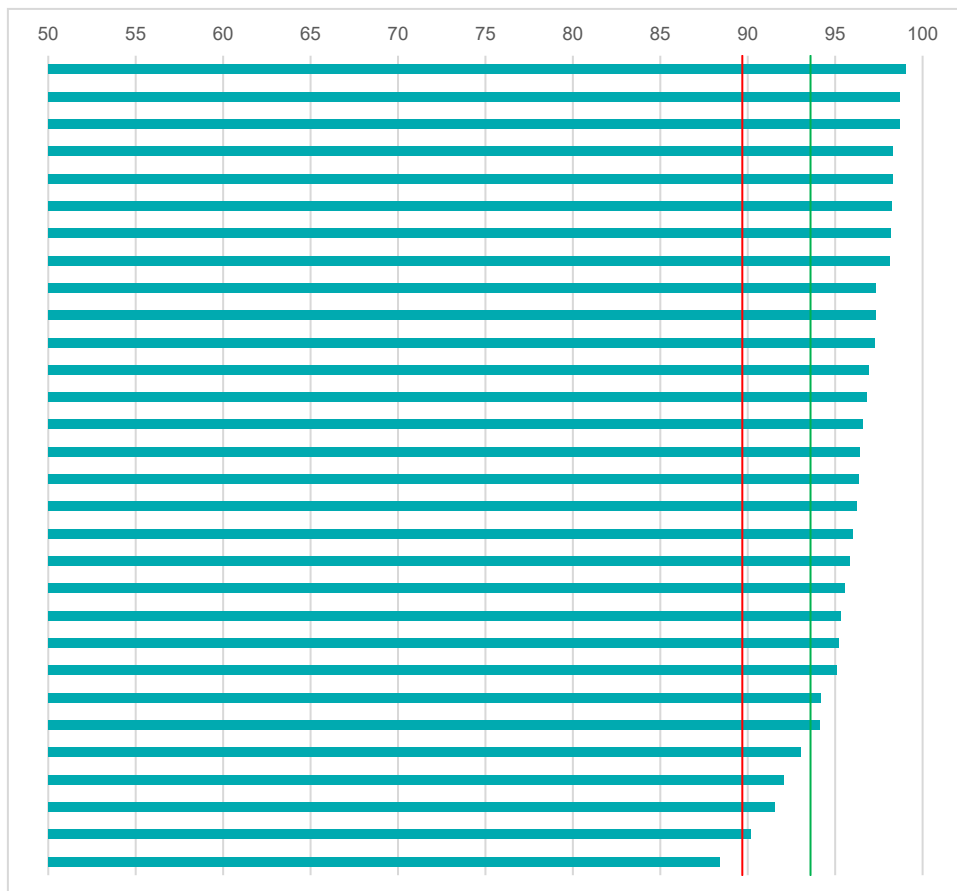


Abbildung 14: Ergebnisse nach TU für die Sparte ZUG

Der aggregierte Mindeststandard der Sparte ZUG liegt bei 89,69 Punkten, die Toleranzzone beträgt 3,9 Punkte und der Akzeptanzwert liegt bei 93,59 Punkten.

### 4.2.2 BUS

Im regionalen Busverkehr (BUS) ist ebenfalls eine stetige leichte Verbesserung der Qualität festzustellen (2019: 95,59 Punkte, 2020: 96,28 Punkte, 2021: 96,93 Punkte, 2022: 97,30 Punkte). Die Anzahl der Unternehmen, die den Akzeptanzwert überschreiten und somit eine gute Qualität aufweisen, ist von 49 im Jahr 2021 auf 56 im Jahr 2022 weiter angestiegen. Wie in den vier vorangegangenen Jahren und wie in der Sparte ZUG sind die *Kundeninformation* und die *Sauberkeit* die Indikatoren mit den niedrigsten Werten.

	2020	2021	2022
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	37	49	56
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	27	16	7
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	5	5	5
<b>Gesamtanzahl TU</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>68</b>

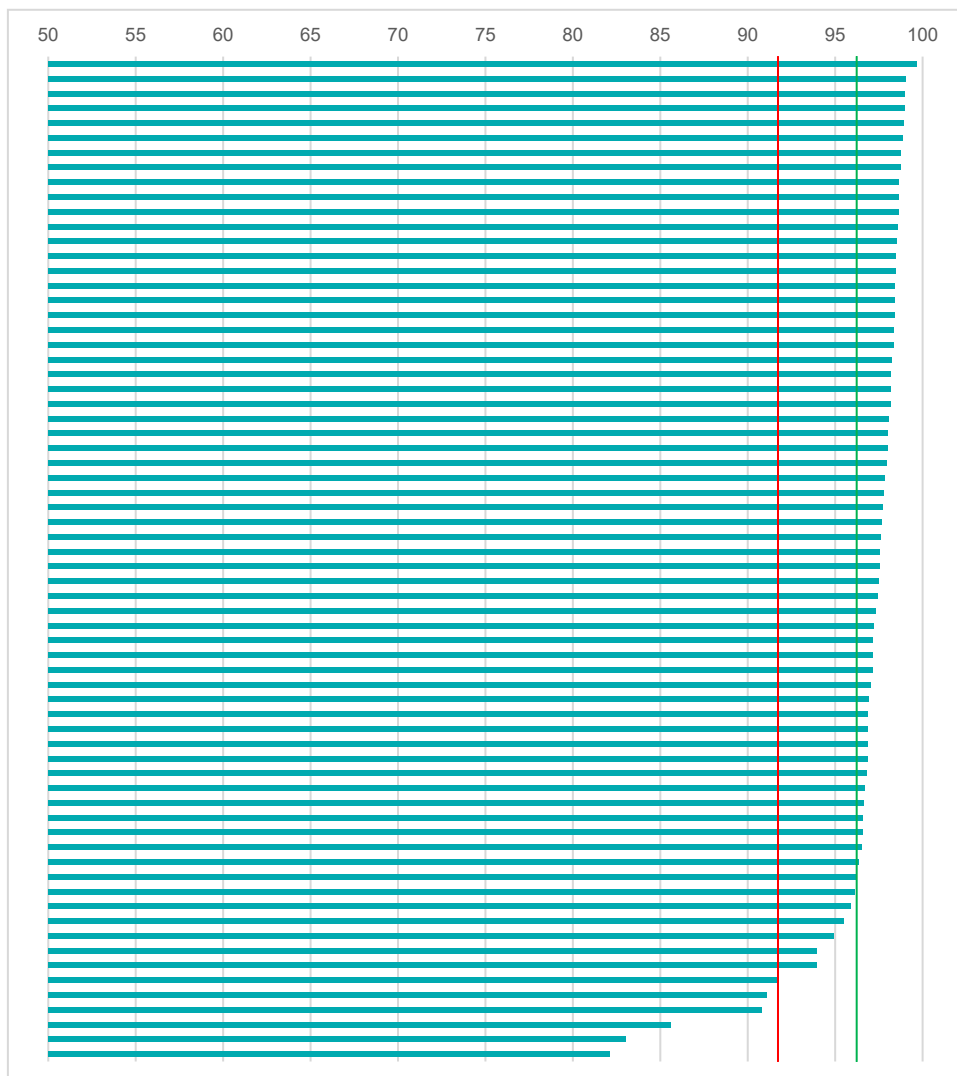


Abbildung 15: Ergebnisse nach TU für die Sparte BUS

Der aggregierte Mindeststandard der Sparte BUS liegt bei 91,73 Punkten, die Toleranzzone beträgt 4,5 Punkte und der Akzeptanzwert liegt bei 96,23 Punkten.

### 4.2.3 HST

An den Haltestellen ist bereits das zweite Jahr in Folge ein Anstieg der Qualität zu verzeichnen. Diese erreicht im Berichtsjahr ein Ergebnis von 93,43 Punkten (2019: 89,53 Punkte, 2020: 88,98 Punkte, 2021: 92,16 Punkte). Die *Sauberkeit* bleibt der Indikator mit dem grössten Verbesserungspotenzial. Die Anzahl der Unternehmen mit einer ungenügenden Gesamtbewertung hat sich 2022 auf zwei reduziert. (2019: 24, 2021: 5).

	2020	2021	2022
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	44	66	78
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	17	10	0
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	24	5	2
<b>Gesamtanzahl TU</b>	<b>85</b>	<b>81</b>	<b>80</b>

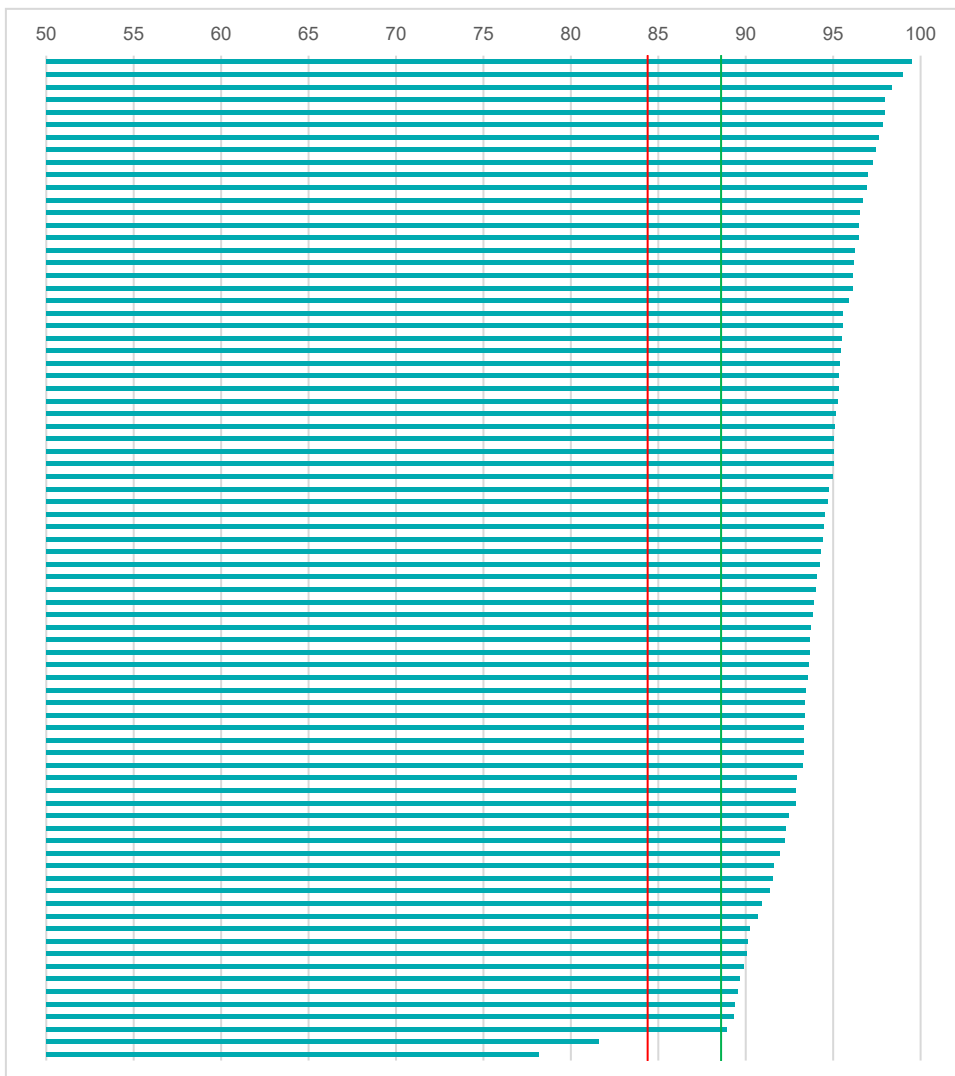


Abbildung 16: Ergebnisse nach TU für die Sparte HST (Haltestellen)

Der aggregierte Mindeststandard der Sparte HST liegt bei 84,39 Punkten, die Toleranzzone beträgt 4,2 Punkte und der Akzeptanzwert liegt bei 88,59 Punkten.

### 4.3 Ergebnisse der MSS-Daten im kantonalen Vergleich

Bei diesem Vergleich ist zu beachten, dass die Anzahl der Bus- und Bahnlinien je nach Kanton sehr unterschiedlich ist. Das Gesamtergebnis eines Kantons mit nur wenigen Linien kann durch eine Linie stark beeinflusst werden.

#### 4.3.1 ZUG

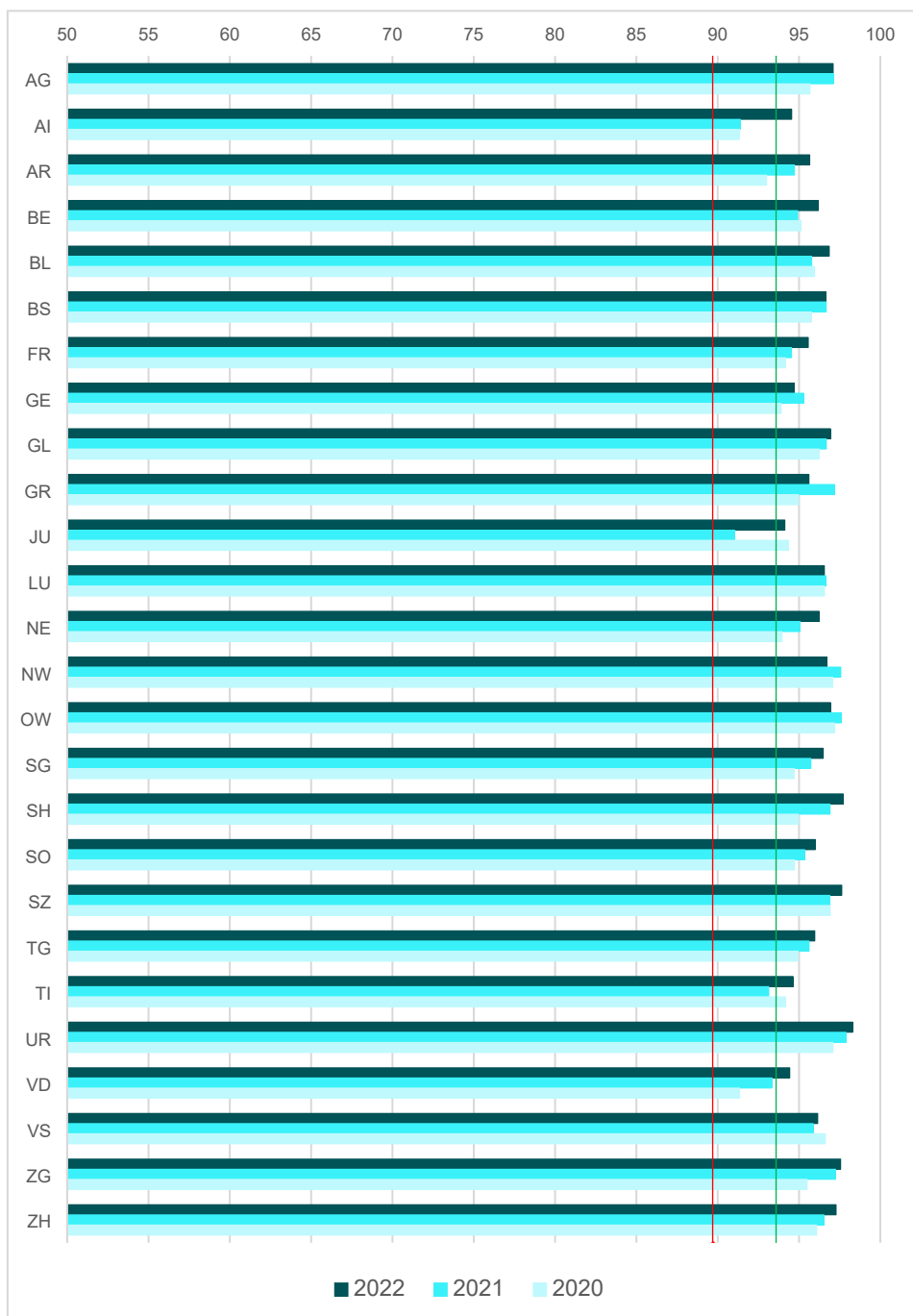


Abbildung 17: Ergebnisse der Sparte ZUG nach Kantonen

Im interkantonalen Vergleich zeigt sich ein erneuter Anstieg der Gesamtergebnisse für die Sparte ZUG. Alle 26 Kantone erreichen bezüglich der Erhebungen in den Zügen den Akzeptanzwert (2021: 22 Kantone).

### 4.3.2 BUS

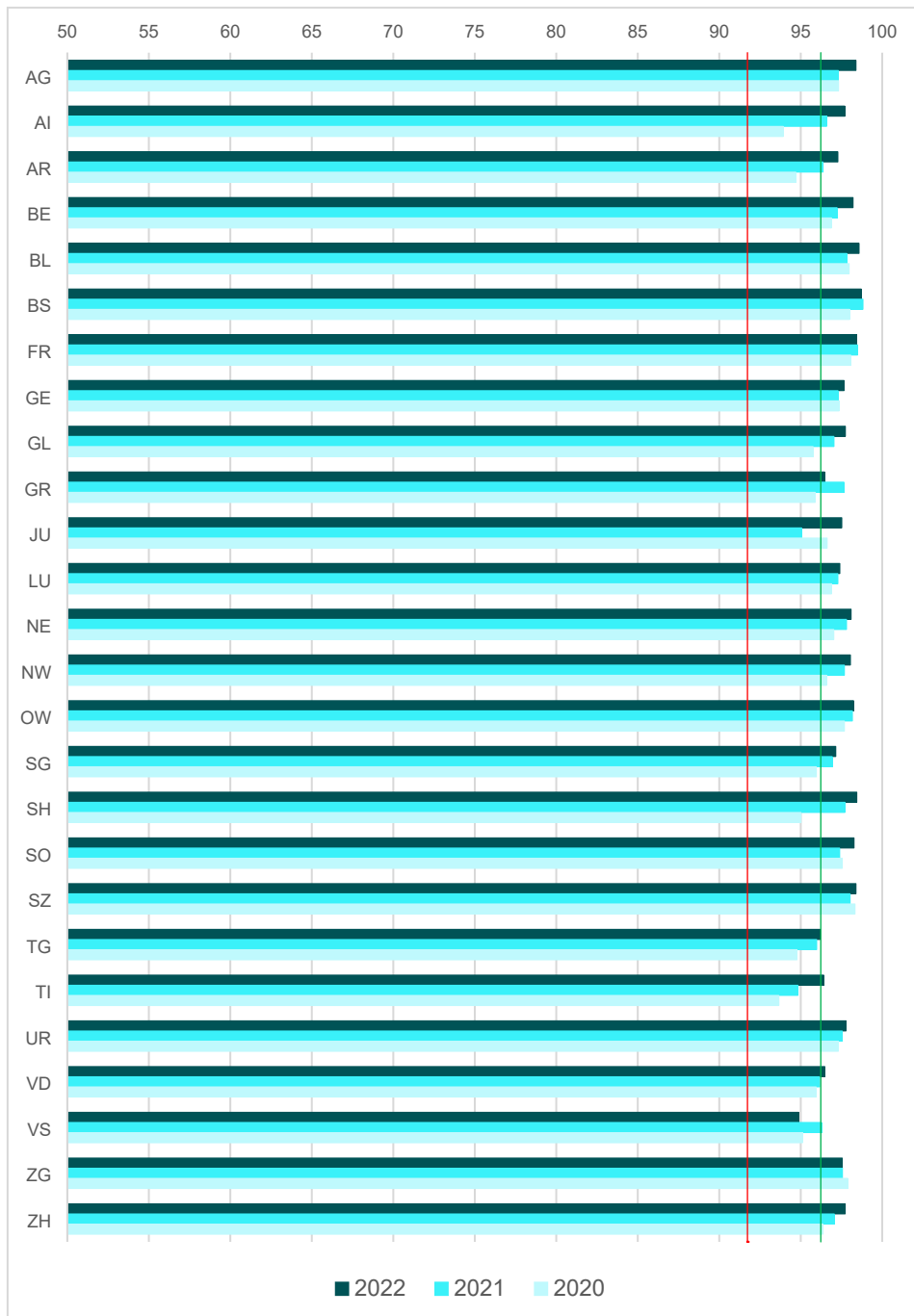
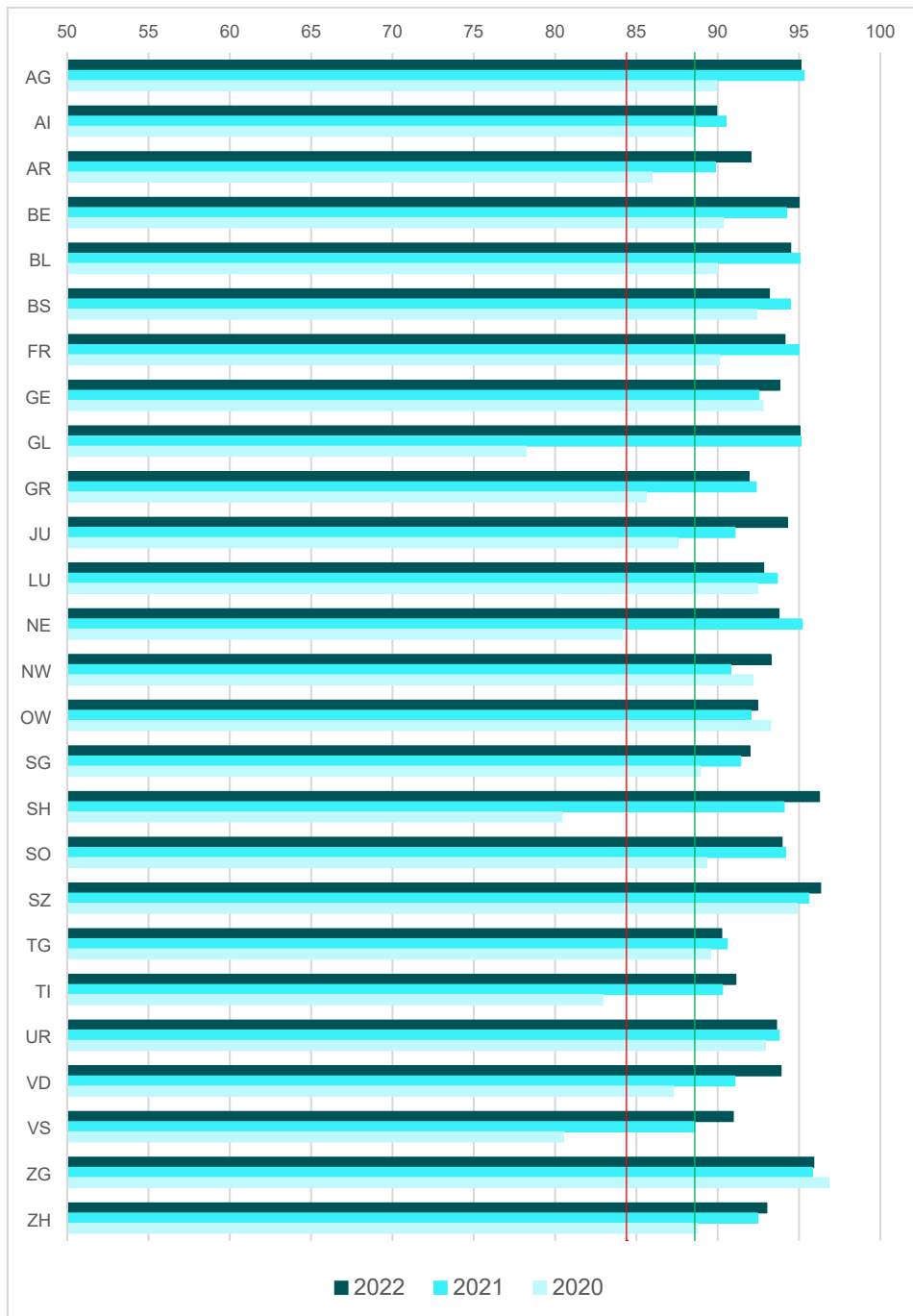


Abbildung 18: Ergebnisse der Sparte BUS nach Kantonen

In der Sparte BUS nimmt die Anzahl der Kantone, die den Akzeptanzwert erreichen, von 22 im Jahr 2021 auf 24 im Jahr 2022 zu. Die übrigen Kantone (2) liegen innerhalb des Toleranzbereichs.

**4.3.3 HST**



**Abbildung 19: Ergebnisse der Sparte HST (Haltestellen) nach Kantonen**

Bezüglich der Gesamtergebnisse der Sparte HST liegen erstmals seit Aufnahme der Erhebungen alle Kantone über dem Akzeptanzwert.

## 5 Fazit

### 5.1 Ergebnisse 2022 im Überblick

Der regionale Personenverkehr in der Schweiz ist in Bezug auf die Grösse und die Struktur der Transportunternehmen äusserst heterogen. Dies trifft ebenso auf die Grösse und Ausstattung der Fahrzeuge und Haltestellen zu.

Die Pünktlichkeitsergebnisse DPM, die im Jahresbericht über die Qualität im RPV präsentiert werden, beziehen sich zum zweiten Mal auf ein ganzes Jahr. Für den Berichtszeitraum zeigt sich, dass 94,92 % der Zugfahrten und 90,13 % der Busfahrten pünktlich sind (weniger als drei Minuten Verspätung bei der Ankunft).

Die Ergebnisse 2022 im Bereich MSS sind wie in den Vorjahren insgesamt gut. Die Aufenthaltsqualität in den Fahrzeugen (Züge und Busse)<sup>2</sup> hat sich in allen Regionen der Schweiz, unabhängig von der Unternehmensgrösse, leicht verbessert. Darüber hinaus ist erneut ein sehr starker Anstieg der Qualität an den Haltestellen zu verzeichnen.

Im Vergleich zum Vorjahr ist eine weitere Verbesserung der *Sauberkeit* in Zügen, Bussen und an Haltestellen festzustellen. Bei den Ergebnissen für die *Kundeninformation im Fahrzeug* und *an den Haltestellen* ist im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls eine Steigerung erkennbar.

Die allgemeine Verbesserung der Ergebnisse lässt den Schluss zu, dass die TU zunehmend auf die Qualität achten. Das vom BAV eingeführte QMS RPV leistet einen Beitrag zu dieser positiven Dynamik und trägt somit Früchte.

Das BAV wird das QMS RPV unter Einbezug der Kantone und der Transportunternehmen weiter optimieren. Momentane und neue Herausforderungen werden weiterhin angegangen, insbesondere in Bezug auf die Pünktlichkeit und auf die Qualität der Kundeninformationsdaten.

### 5.2 Zusammenarbeit der Besteller mit den TU

Der Bund und die Kantone arbeiten mit den Transportunternehmen des RPV zusammen, damit diese eine gleichbleibend hohe Qualität der Leistungen für die Kunden gewährleisten. Erkannte Schwachstellen werden diskutiert. Die Besteller fordern die betroffenen Unternehmen auf, qualitativ unbefriedigende Leistungen in den Bereichen MSS und DPM zu überprüfen und gezielte Massnahmen zur Verbesserung zu ergreifen, soweit möglich, ohne Kosten zu verursachen.

---

<sup>2</sup> Siehe Tabelle im Kapitel 6.

## 6 Anhänge

### 6.1 Gewichtung der Daten im QMS RPV

#### 6.1.1 Sparte ZUG

Qualitätsbereich	Gew. (fest)	Indikator	Gew.	Teilindikator	Gew. (varia-
AQ-ZUG (Aufenthaltsqualität Zug)	35 %	Funktionsfähigkeit	21 %	Tür inkl. Knöpfen	3,303 %
				Beleuchtung bei Dunkelheit	5,513 %
				Benutzbarkeit WC	6,092 %
				Toiletentüre verschliessbar	1,643 %
				Spülung	3,286 %
				Toilettenpapier	0,616 %
				Handtücher / Händetrockner / 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 %		
		Schaden	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. (variabel)	
AQ-BUS (Aufenthaltsqualität Bus)	25 %	Funktionsfähig- keit	26 %	Beleuchtung bei Dunkelheit	1,087 %	
				Billettautomat	11,958 %	
				Billettentwerter	5,979 %	
				Tür inkl. Knöpfen	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	2,369 %
		Schaden	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 %	Funktionsfähig- keit	100 %	Glastrennwände/-türen, Fenster	0,894 %	
				Haltestangen	1,151 %	
				Sitze	7,451 %	
				Wände, Decke	0,615 %	
				Anzeige Linien-Endhalt	16,667 %	
				Aussenanzeige Fahrzeug	16,667 %	
KO-PE (Kompetenz und Verhalten Fahrper- sonal 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	16,667 %	
				Keine Mobiltelefonbenutzung	16,667 %	
DPM (Pünktlichkeit)	50 %			Billetverkauf auf Fahrt	16,667 %	
				Anwesenheit am Ausgangspunkt	16,667 %	
				Antwort auf Fragen	16,667 %	
				Beherrschung Landessprache	16,667 %	

**6.1.3 Sparte HST**

Qualitätsbereich	Gew. (fest)	Indikator	Gew. (fest)	Teilindikator	Gew. (variabel)		
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 %
Schaden	9 %			Weitere Objekte TU eigen	0,346 %		
				Weitere Objekte TU fremd	0,346 %		
				Sitze	1,653 %		
				Glasflächen Wartehäuschen	0,780 %		
				Wände/Säulen Wartehäuschen	0,780 %		
				Übrige Wände/Säulen Haltestelle	1,240 %		
				Abfallbehälter	1,102 %		
				Billettautomat	1,378 %		
KI-HST (Kundeninformation Haltestelle)	40 %	Funktionsfähigkeit	100 %	Billettentwerter	0,689 %		
				Lift	1,102 %		
				Weitere Objekte TU eigen	0,138 %		
				Weitere Objekte TU fremd	0,138 %		
				Linienetzplan	14,286 %		
				Tarifzonenplan	14,286 %		
				Aushangfahrplan	14,286 %		
Fahrplan-QR-Code	14,286 %						
Kontaktadresse / Telefon-Nr.	14,286 %						
Abfahrtsanzeige	14,286 %						
Durchsage akustisch	14,286 %						