



Mai 2026

Qualitätsmesssystem im regionalen Personenverkehr (QMS RPV): Analyse der Daten 2025

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

1	Einleitung	2
2	Definition der Zielwerte	4
3	DPM-Daten (Pünktlichkeit)	5
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
4	MSS-Daten (Testkunden)	9
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
4.2	Grad der Erreichung der Mindeststandards nach Sparten	16
4.2.1	ZUG.....	16
4.2.2	BUS.....	17
4.2.3	HST.....	18
4.3	Ergebnisse der MSS-Daten im kantonalen Vergleich.....	19
4.3.1	ZUG.....	19
4.3.2	BUS.....	20
4.3.3	HST.....	21
5	Fazit	22
5.1	Ergebnisse 2025 im Überblick.....	22
5.2	Zusammenarbeit der Besteller mit den TU	22
6	Anhänge	23
6.1	Gewichtung der Daten im QMS RPV.....	23
6.1.1	Sparte ZUG	23
6.1.2	Sparte BUS.....	24
6.1.3	Sparte HST.....	25



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 2025 führten die Testkunden 39'623 MSS-Erhebungen in Zügen und Bussen des RPV und 40'780 MSS-Erhebungen an Haltestellen durch. Diese Erhebungen wurden zwischen dem 1. Januar und dem 12. Dezember 2025 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 95 % 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 1. Januar bis zum 31. Dezember 2025.

Regionale Tramlinien

Im QMS RPV sind mehr als 1'200 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	237
Anzahl Buslinien des RPV	1'076
Anzahl Tramlinien des RPV	10

Nur zehn 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.

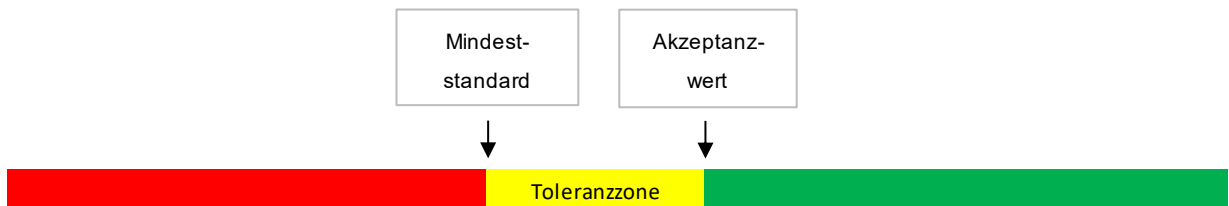


Abbildung 1: Zielwertesystem des QMS RPV Schweiz

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 2025 gültigen Zielwerte sind gegenüber dem Vorjahr unverändert.

3 DPM-Daten (Pünktlichkeit)

3.1 Resultate nach Sparten

3.1.1 ZUG

Im Jahr 2024 wurden 12'599'300 Echtzeitdaten für RPV-Bahnlinien geliefert. Von den 30 in das QMS einbezogenen Bahnunternehmen werden nur die Ergebnisse derjenigen TU dargelegt, die mindestens 95 % der erwarteten Daten geliefert haben. 23 TU erfüllten dieses Kriterium, 6 TU lieferten nicht genügend Echtzeitdaten (weniger als 95 % der erwarteten Daten) und eine TU liefert keine Echtzeitdaten. Insgesamt beträgt der Anteil der gelieferten Echtzeitdaten in der Sparte ZUG mehr als 95 %, wodurch die Ergebnisse aussagekräftig sind.

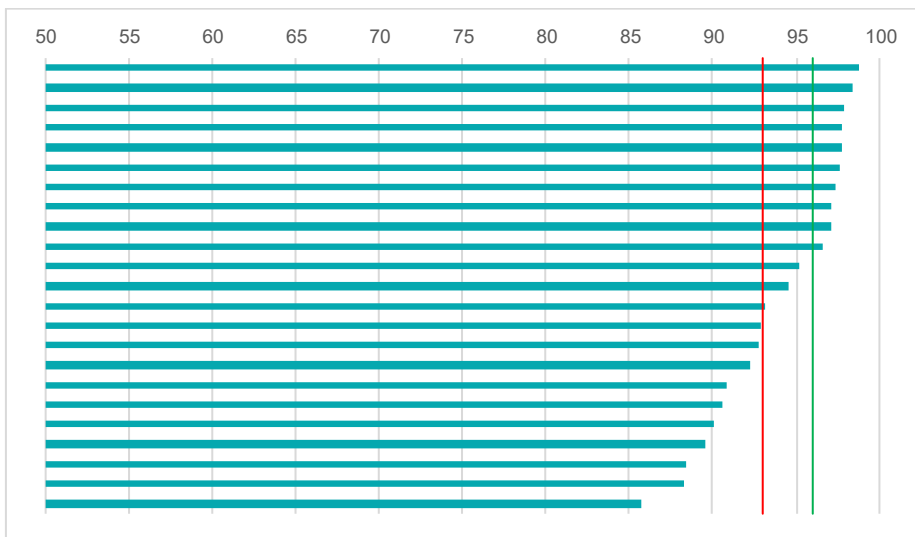


Abbildung 2: Bewertung nach TU Sparte ZUG für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Ankunftspünktlichkeit*

Von 23 TU, die ausreichend Daten in Echtzeit liefern, liegen 13 über dem Mindeststandard, der in der obigen Grafik rot dargestellt ist. Der schweizerische Durchschnitt aller DPM-Messungen liegt im Jahr 2025 bei 95,37 Punkten (2024: 94,77 Punkte). Das bedeutet, dass 95,37 % der gemessenen Fahrten bei der Ankunft weniger als drei Minuten Verspätung aufwiesen. Die durchschnittliche Punktezahl pro Unternehmen beträgt 93,93 Punkte (2024: 93,78 Punkte). Der Median über alle Unternehmen liegt bei 94,49 Punkten (2024: 94,63 Punkte).

Wie in den Vorjahren ist festzustellen, dass Schnellzüge / RE eine deutlich niedrigere Punktezahl als die anderen Zugskategorien des RPV aufweisen. Dennoch wurde in dieser Kategorie die stärkste Verbesserung verzeichnet.

Zugskategorie	2023	2024	2025
Agglomeration	95,92	96,16	96,67
Überland / Berg	94,53	94,81	95,40
Schnellzüge / RE	88,02	87,73	91,71

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

Spurweite	2023	2024	2025
Schmalspur	93,81	93,82	94,38
Normalspur	94,70	95,15	95,75

3.1.2 BUS

Für die Buslinien des RPV wurden 37'840'262 Echtzeitdaten bereitgestellt. Von den 63 Busunternehmen, die in das QMS integriert sind, werden (wie bei den Bahnunternehmen) die Ergebnisse derjenigen TU dargelegt, die mindestens 95 % der erwarteten Daten geliefert haben. 52 TU erfüllten dieses Kriterium, 10 TU lieferten nicht genügend Echtzeitdaten (weniger als 95 % der erwarteten Daten) und eine TU liefert keine Echtzeitdaten. Insgesamt liegt der Anteil der gelieferten Echtzeitdaten in der Sparte BUS bei 93,43 %, was aussagekräftige Gesamtergebnisse ermöglicht.

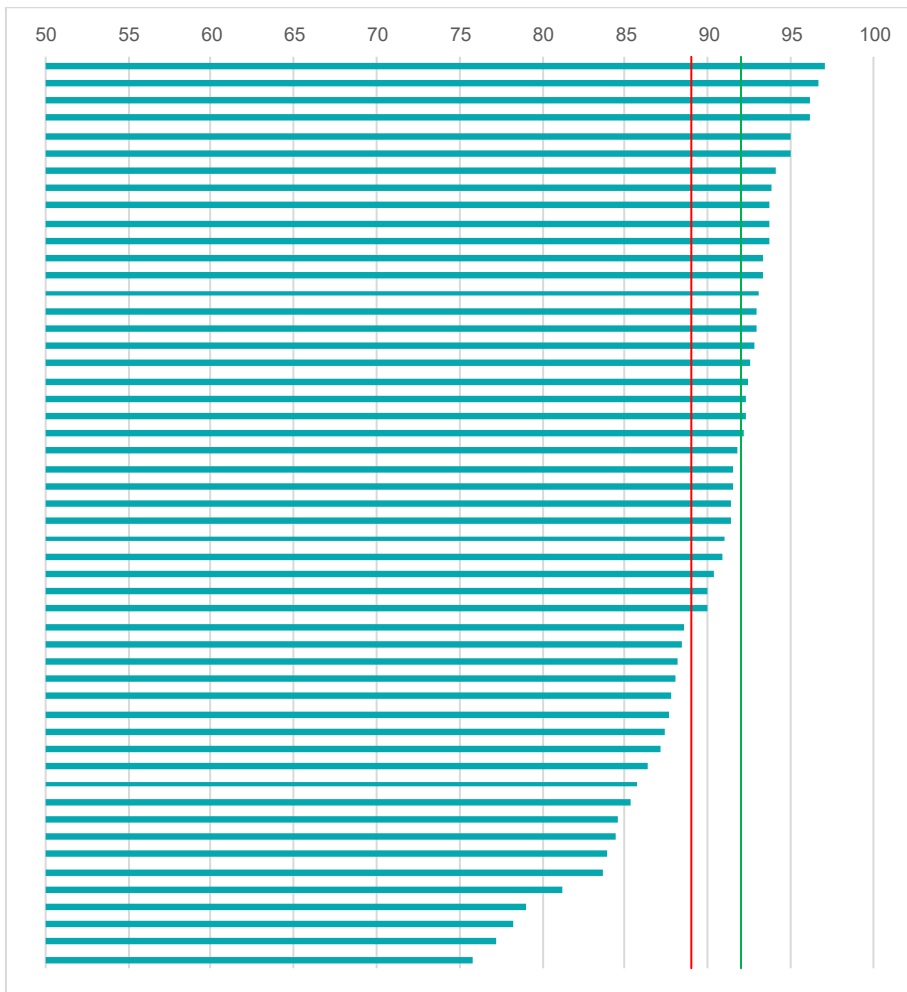


Abbildung 3: Bewertung nach TU Sparte BUS für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Ankunftspünktlichkeit*

Von 52 TU, die ausreichend Daten in Echtzeit liefern, liegen 32 über dem Mindeststandard, der in der obigen Grafik rot dargestellt ist. Der schweizerische Durchschnitt der in der Sparte BUS durchgeführten DPM-Messungen liegt im Jahr 2025 bei 90,26 Punkten (2024: 89,78 Punkte). Die durchschnittliche Punktzahl pro Unternehmen beträgt 89,70 Punkte (2024: 88,33 Punkte). Der Median über alle Unternehmen liegt bei 91,41 Punkten (2024: 90,59 Punkte).

Wie bereits im Jahr 2023 und 2024 weist die Buskategorie «Agglomeration» auch 2025 eine niedrigere Punktzahl auf als die Kategorie «Überland / Berg».

Buskategorie	2023	2024	2025
Agglomeration	86,37	85,21	85,75
Überland / Berg	90,08	90,29	90,73

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 beträgt 95,47 Punkte (2024: 94,94 Punkte). 3 Kantone wiesen eine durchschnittliche Pünktlichkeit auf, die unter dem Mindeststandard lag (2024: 4 Kantone).

3.2.2 BUS

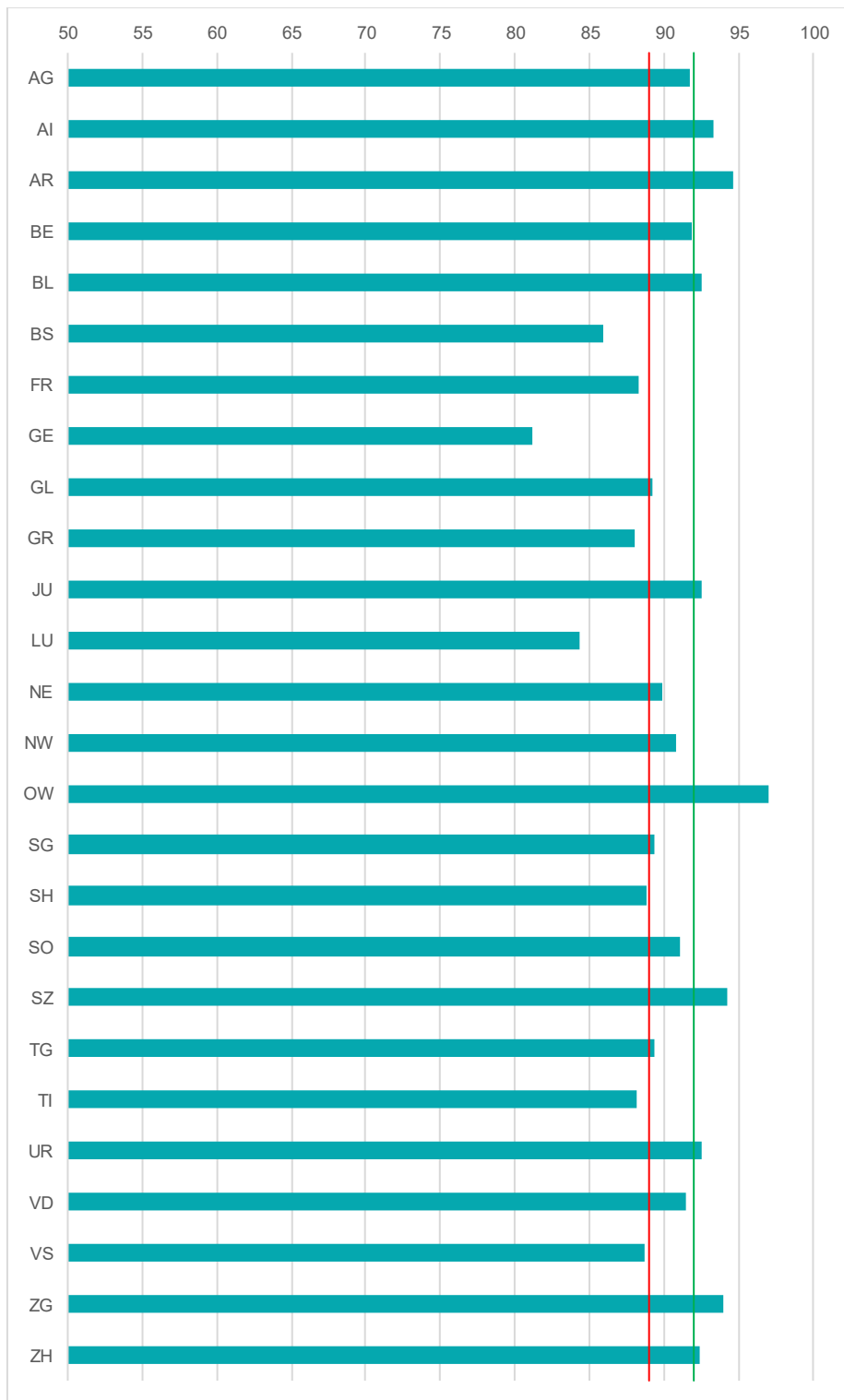


Abbildung 5: Ergebnisse zur Pünktlichkeit der Sparte BUS nach Kantonen

Die durchschnittliche Punktzahl der Kantone beträgt 90,43 Punkte (2024: 90,18 Punkte). 8 Kantone wiesen eine durchschnittliche Pünktlichkeit auf, die unter dem Mindeststandard lag (2024: 10 Kantone).

4 MSS-Daten (Testkunden)

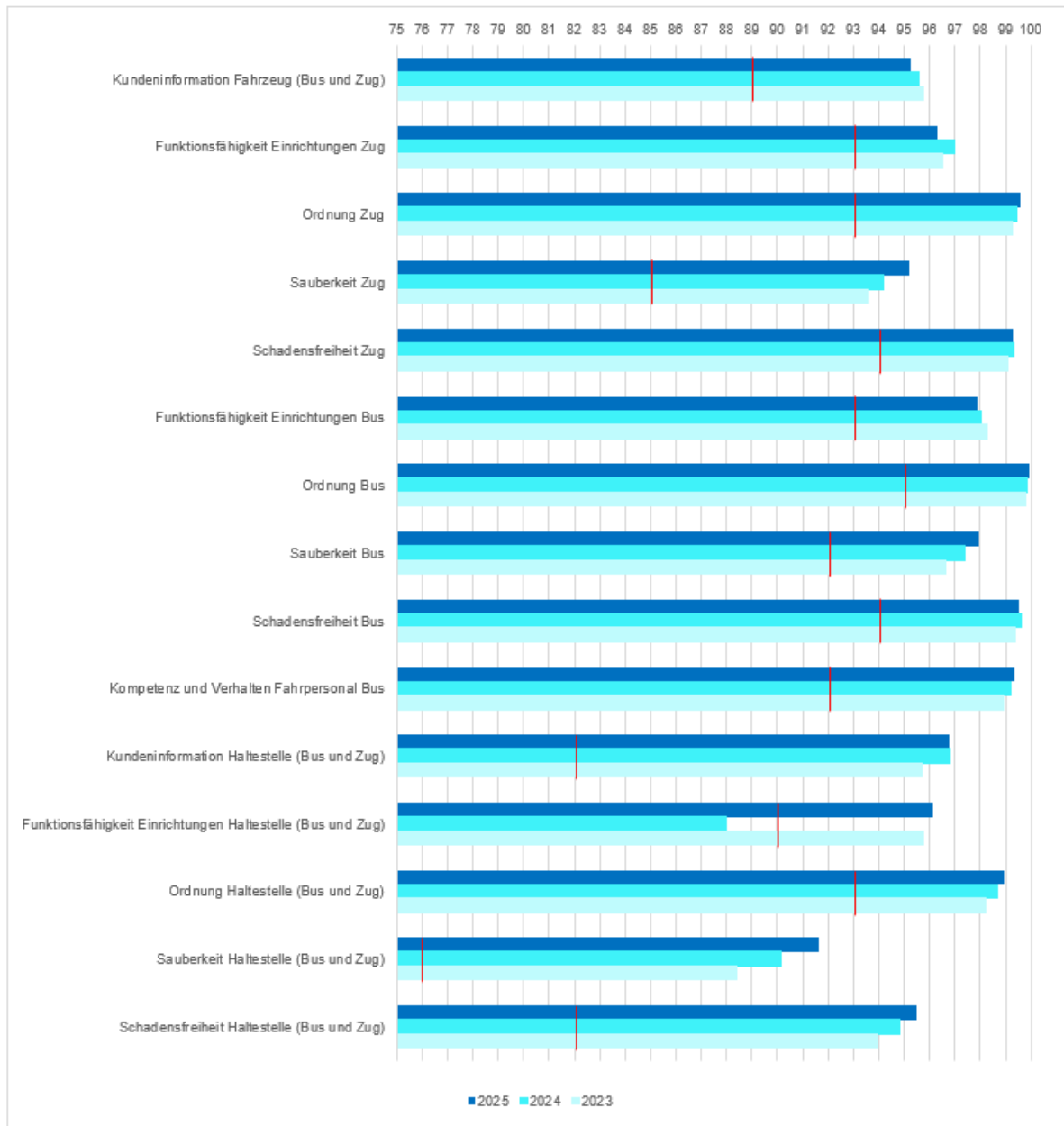


Abbildung 6: Vergleich der MSS-Daten 2022–2024 für die 15 bewertungsrelevanten Qualitätsmerkmale (Mindeststandards in rot)¹

Wie bereits 2024 zeigen die durchgeführten Testkunden-Messungen einen allgemeinen Trend zur Verbesserung der Qualität im Jahr 2025.

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

Im Jahr 2024 hatte eine Anpassung der Software der Billettautomaten, die letztendlich die Anzeige der Zahlungsoptionen verhinderte, zu einem starken Rückgang der *Funktionsfähigkeit Einrichtungen an der Haltestelle* geführt. Die Software wurde 2025 korrigiert und die Anzeige der Zahlungsoptionen wiederhergestellt, was zu einer deutlichen Verbesserung dieses Kriteriums führte.

¹ Die Kundeninformation im Fahrzeug umfasst dieselben Kriterien und Gewichtungen für Busse und Züge, weshalb die Ergebnisse zusammengefasst werden (Bus und Zug). Gleiches gilt für die Indikatoren zu den Haltestellen.

Die Ergebnisse 2025 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 den Unternehmensbewertungen
Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Zug)	95	6	89	95,25	93,69	6,8%
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Zug	96	3	93	96,31	96,90	6,3%
Ordnung Zug	96	3	93	99,56	99,58	0,5%
Sauberkeit Zug	88	3	85	95,22	97,42	1,6%
Schadensfreiheit Zug	97	3	94	99,30	99,28	1,2%
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Bus	96	3	93	97,88	98,32	3,4%
Ordnung Bus	98	3	95	99,91	99,88	0,2%
Sauberkeit Bus	95	3	92	97,97	98,33	1,3%
Schadensfreiheit Bus	97	3	94	99,52	99,63	0,8%
Kompetenz und Verhalten Fahrpersonal Bus	98	6	92	99,36	99,58	0,8%
Kundeninformation Haltestelle (Bus und Zug)	88	6	82	96,80	96,94	4,7%
Funktionsfähigkeit Einrichtungen Haltestelle (Bus und Zug)	93	3	90	96,12	95,91	5,3%
Ordnung Haltestelle (Bus und Zug)	96	3	93	98,93	98,90	1,1%
Sauberkeit Haltestelle (Bus und Zug)	79	3	76	91,66	92,29	4,2%
Schadensfreiheit Haltestelle (Bus und Zug)	85	3	82	95,48	95,19	3,4%

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

Bei den Qualitätsmerkmalen mit einem hohen Variationskoeffizienten sind die Ergebnisse der TU sehr heterogen.

Dieser Bericht konzentriert sich im Folgenden auf die Qualitätsmerkmale, bei denen das Verbesserungspotenzial für die meisten TU am grössten ist (Kundeninformation und Sauberkeit).

4.1 Vertiefte Analyse der Qualitätsmerkmale mit dem grössten Verbesserungspotenzial

4.1.1 Kundeninformation Fahrzeug (Bus und Zug)

Trotz eines leichten Rückgangs bei bestimmten Teilindikatoren, insbesondere bei *Durchsage nächster Halt*, sind die Ergebnisse der Teilindikatoren im Vergleich zum Vorjahr ähnlich ausgeprägt.²

Teilindikator	2023	2024	2025
Anzeige Linien-Endhalt	96,04	95,63	95,11
Aussenanzeige Fahrzeug	98,87	98,70	98,71
Anzeige nächster Halt	95,50	95,77	95,16
Anzeige Perschnur / Anschluss	95,08	94,69	94,50
Durchsage nächster Halt	94,75	94,77	93,85
Durchsage Linien-Endhalt	97,82	97,06	97,92

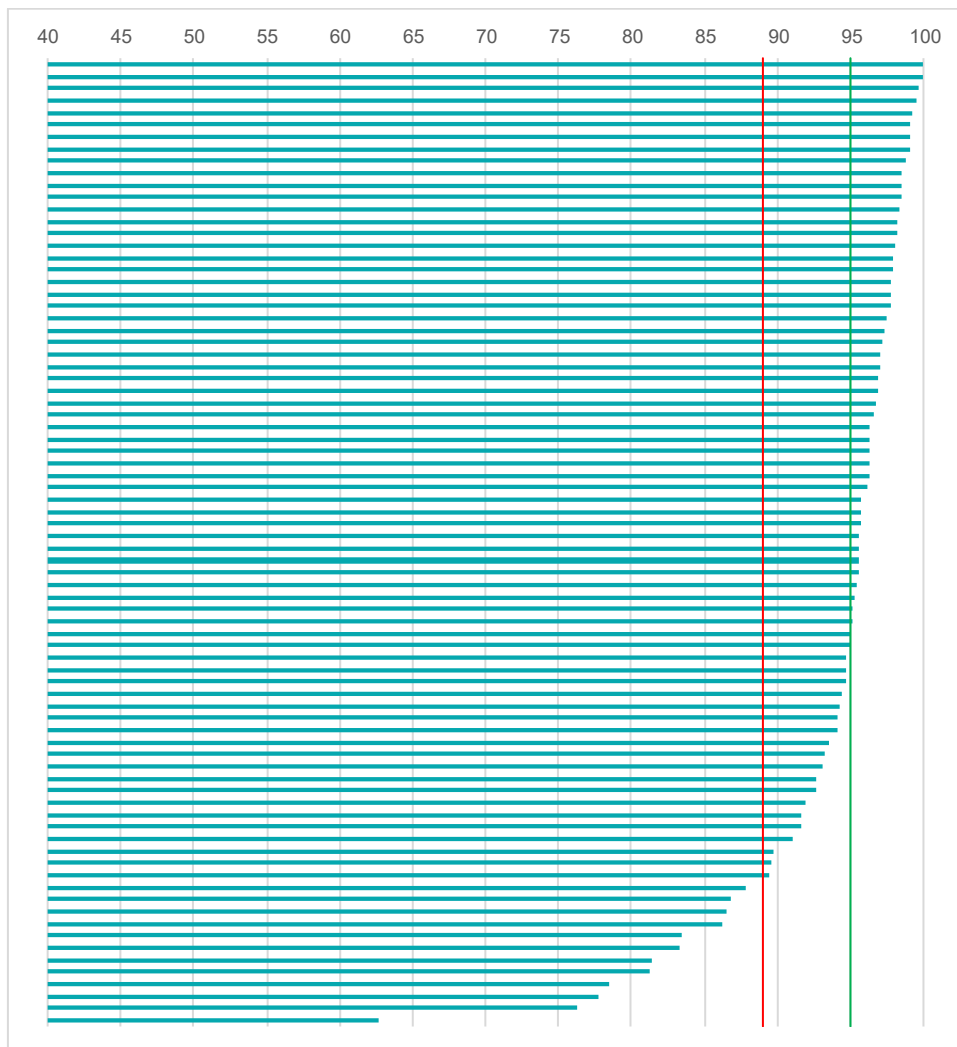


Abbildung 8: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Kundeninformation Fahrzeug*, *Mindeststandard in rot (89 Punkte)*, *Akzeptanzwert in grün (95 Punkte)*

Im Jahr 2025 haben 12 TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt (2024: 13 TU).

² Die Zielwerte gelten nicht für die Teilindikatoren. Diese werden nur zu Informationszwecken angezeigt.

4.1.2 Kundeninformation an der Haltestelle (Zug und Bus)

Die Werte der Teilindikatoren sind relativ stabil.

Teilindikator	2023	2024	2025
Linienetzplan	89,48	91,00	91,02
Tarifzonenplan	99,66	99,61	99,85
Aushangfahrplan	94,11	97,92	98,53
Fahrplan-QR-Code	97,59	98,21	98,49
Kontaktadresse / Telefon-Nr.	99,25	99,25	99,01
Abfahrtsanzeige	97,12	97,06	96,89
Durchsage akustisch	96,65	95,77	98,75

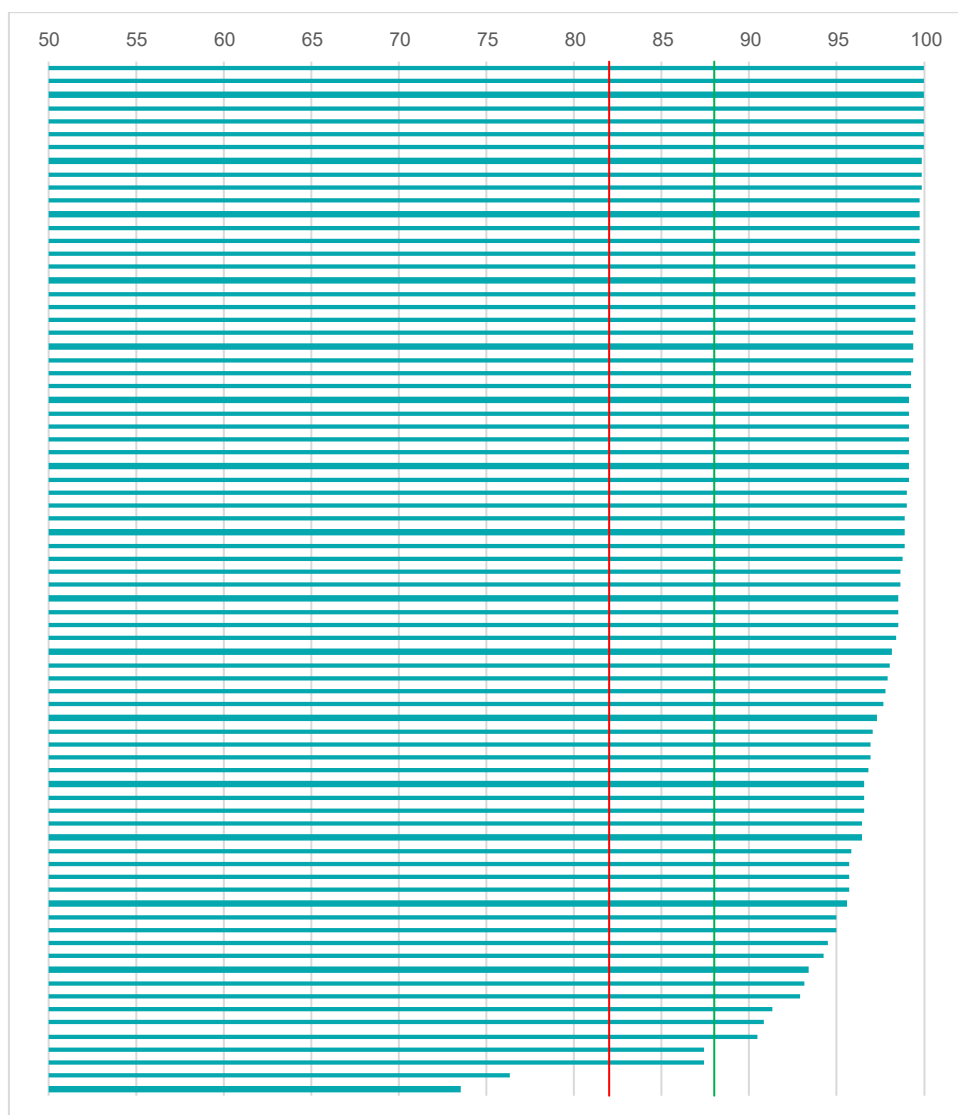


Abbildung 9: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Kundeninformation Haltestelle*, *Mindeststandard in rot (82 Punkte)*, *Akzeptanzwert in grün (88 Punkte)*

Im Jahr 2025 haben 2 TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt (2024: 1 TU).

4.1.3 Sauberkeit Zug

Alle Teilindikatoren des Merkmals *Sauberkeit Zug* haben sich 2025 verbessert.

Teilindikator	2023	2024	2025
Aussenhaut	68,40	68,55	69,42
Haltestangen	99,39	99,74	99,81
Boden	82,51	84,73	89,05
Wände, Decke	98,21	98,96	99,58
Abfallbehälter	94,41	96,45	97,75
Glastrennwände/-türen, Fenster	90,05	92,82	94,62
Sitze	98,12	98,57	99,03
Ablagefläche	95,39	96,56	97,62
Toilettenschüssel/-ring/-deckel	85,92	82,89	83,24
Wände / Spiegel / Scheiben / Lavabo	95,73	97,45	98,31
Toilettenboden	83,47	82,70	85,71
Abfallbehälter Toilette	91,66	93,35	95,06

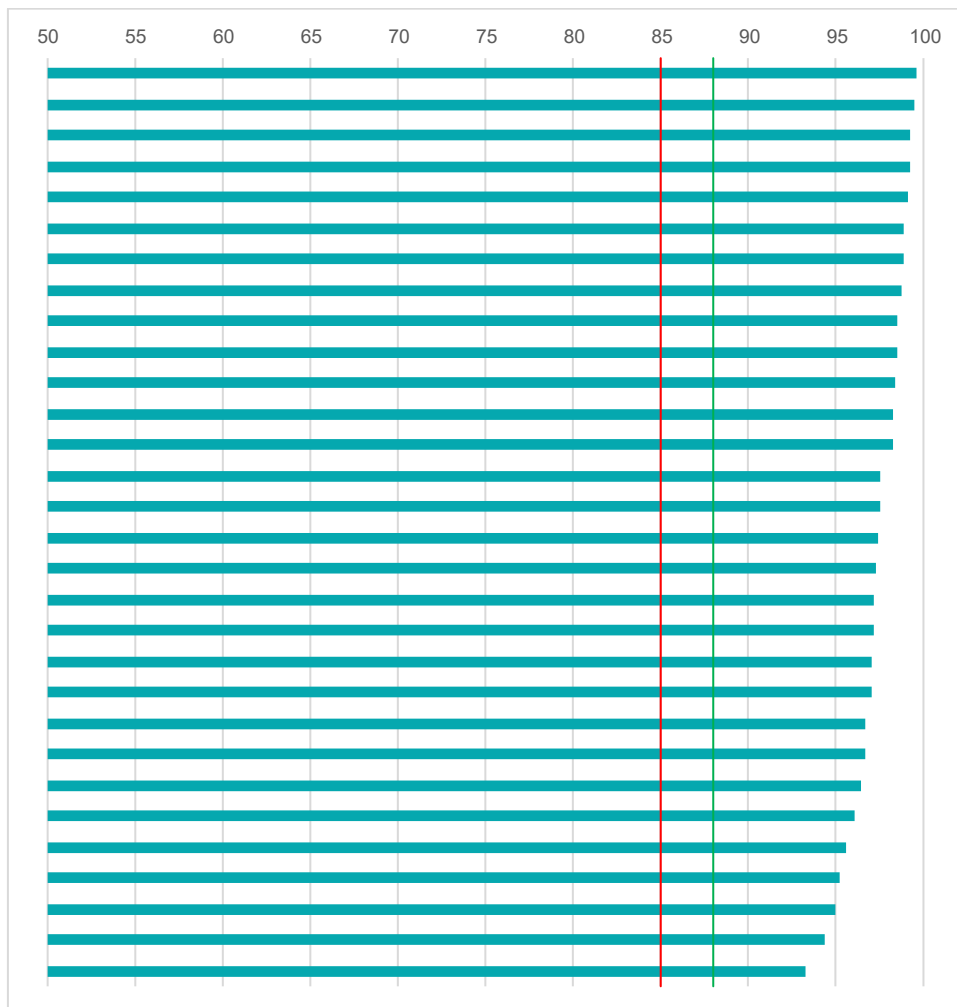


Abbildung 10: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit Zug*. *Mindeststandard in rot (85 Punkte), Akzeptanzwert in grün (88 Punkte)*

Im Jahr 2025 hat wie 2024 kein einziges TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt.

4.1.4 Sauberkeit Bus

Fast alle Teilindikatoren weisen bessere Ergebnisse als in den Vorjahren auf.

Teilindikator	2023	2024	2025
Abfallbehälter	99,43	99,54	99,63
Ablagefläche	97,79	97,81	98,34
Aussenhaut	74,40	75,96	81,10
Billettautomat	99,40	99,29	99,45
Billettentwerter	99,64	99,77	99,85
Boden	90,54	92,27	93,82
Glastrennwände/-türen, Fenster	93,00	95,60	96,24
Haltestangen	97,68	98,80	98,28
Sitze	98,42	98,87	99,30
Wände, Decke	97,92	98,48	98,93

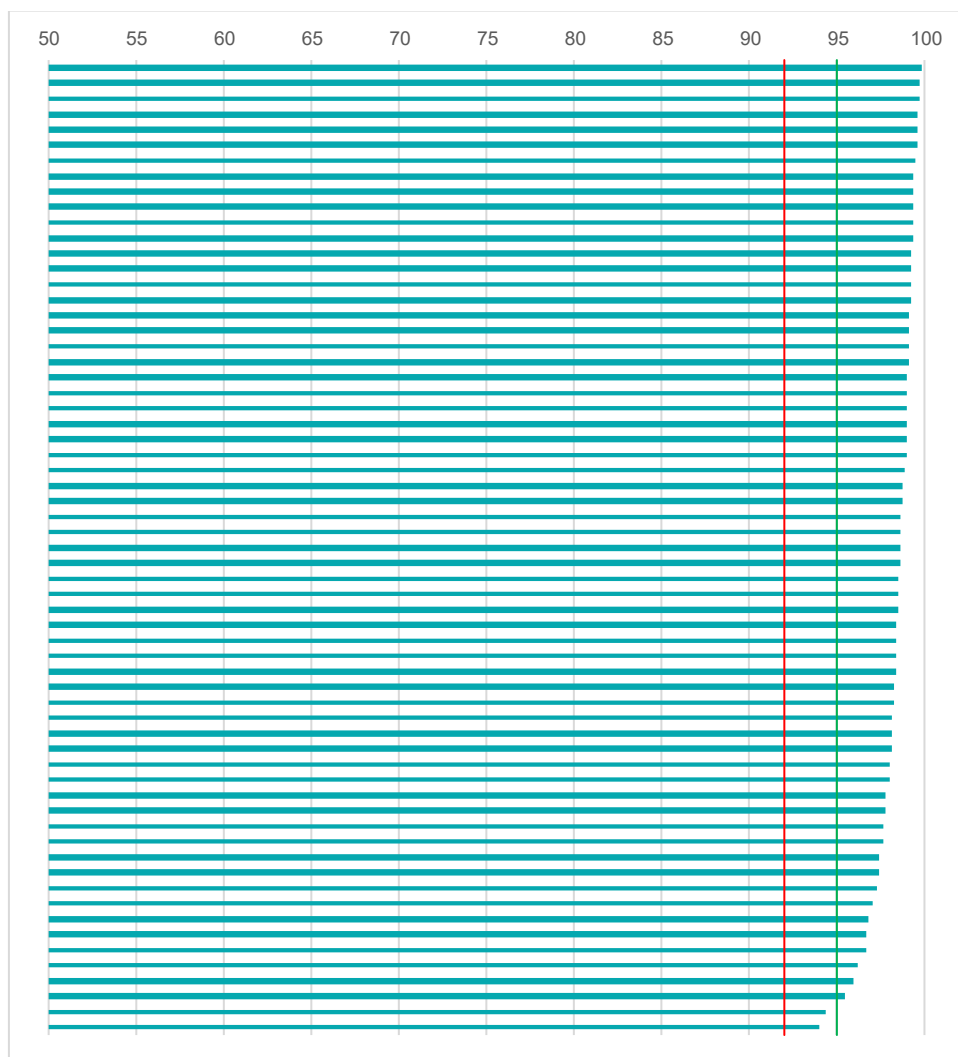


Abbildung 11: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit Bus*, *Mindeststandard in rot (92 Punkte)*, *Akzeptanzwert in grün (95 Punkte)*

Im Jahr 2025 hat kein einziges TU eine ungenügende Punktzahl bei diesem Qualitätskriterium erzielt (2024: 1 TU).

4.1.5 Sauberkeit an der Haltestelle (Zug und Bus)

Alle Teilindikatoren für die *Sauberkeit an der Haltestelle* weisen bessere Ergebnisse als in den Vorjahren auf.

Teilindikator	2023	2024	2025
Sitze	91,19	94,26	95,12
Boden	94,47	95,82	97,03
Glasflächen Wartehäuschen	75,53	76,32	79,66
Wände/Säulen Wartehäuschen	89,11	89,25	92,65
Übrige Wände/Säulen Haltestelle	82,92	83,29	84,39
Abfallbehälter	77,96	80,39	81,99
Billettautomat	92,34	93,39	96,08
Billettentwerter	91,51	91,35	93,10
Lift	80,47	75,22	84,16
Boden Wartehäuschen	78,69	79,24	82,87
Weitere Objekte TU eigen	85,87	88,39	91,34
Weitere Objekte TU fremd	87,78	89,35	91,14

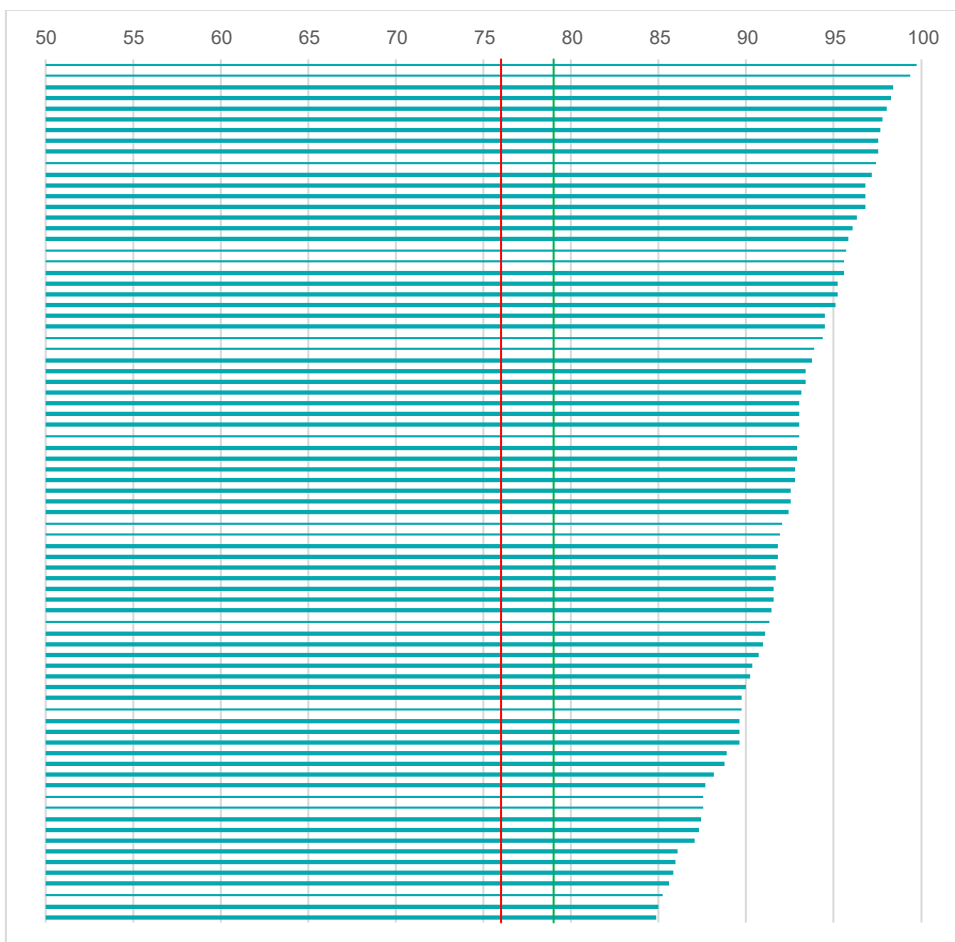


Abbildung 12: Bewertung nach TU für das bewertungsrelevante Qualitätsmerkmal *Sauberkeit an der Haltestelle*, *Mindeststandard in rot (76 Punkte)*, *Akzeptanzwert in grün (79 Punkte)*

Im Jahr 2025 erreichte zum zweiten Mal in Folge kein TU eine ungenügende Punktzahl hinsichtlich dieses Qualitätskriteriums.

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 (Haltestelle) 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 sechs Jahren eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung feststellbar (2019: 94,15 Punkte, 2020: 94,74 Punkte, 2021: 95,27 Punkte, 2022: 96,01 Punkte, 2023: 96,22 Punkte, 2024: 96,32 Punkte, 2025: 96,80 Punkte).

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.

	2023	2024	2025
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	27	26	27
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	3	2	2
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	0	2	1
Gesamtanzahl TU	30	30	30

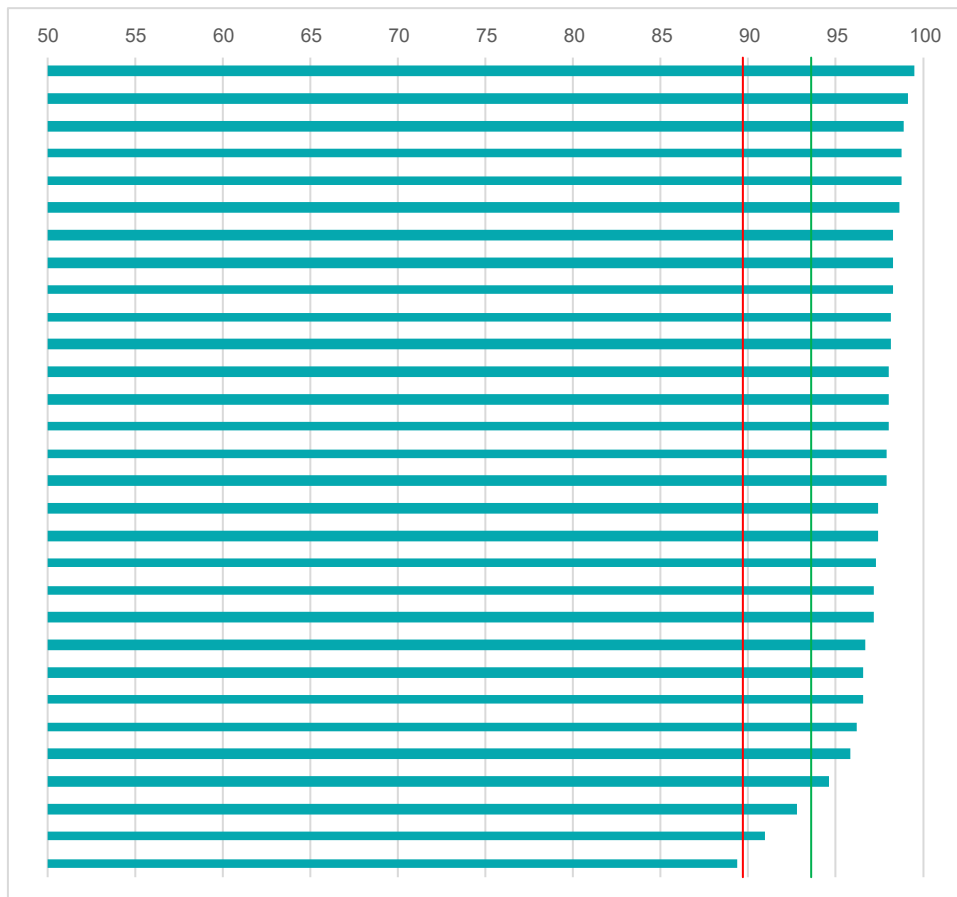


Abbildung 13: Ergebnisse nach TU für die Sparte ZUG

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 Stagnation der Qualität feststellbar, nach fünf Jahren kontinuierlicher Qualitätsverbesserung (2019: 95,59 Punkte, 2020: 96,28 Punkte, 2021: 96,93 Punkte, 2022: 97,30 Punkte, 2023: 97,61 Punkte, 2024: 97,79 Punkte, 2025: 97,67 Punkte).

	2023	2024	2025
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	51	53	50
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	11	9	11
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	3	2	2
Gesamtanzahl TU	65	64	63

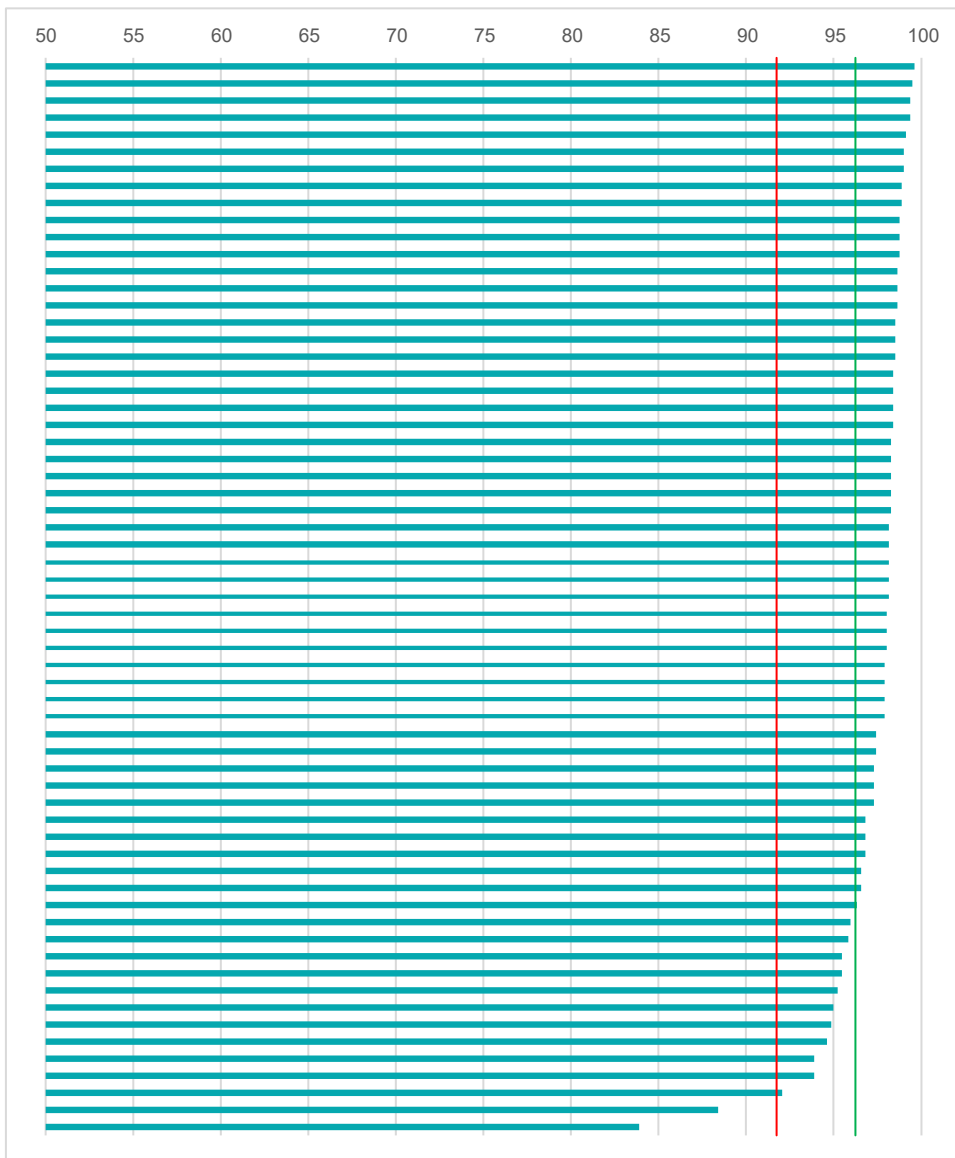


Abbildung 14: Ergebnisse nach TU für die Sparte BUS

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 fünfte Jahr in Folge ein Anstieg der Qualität zu verzeichnen (2020: 88,98 Punkte, 2021: 92,16 Punkte, 2022: 93,43 Punkte, 2023: 94,28 Punkte, 2024: 94,44 Punkte, 2025: 95,77 Punkte).

	2023	2024	2025
Anzahl der TU über dem Akzeptanzwert	76	78	76
Anzahl der TU innerhalb der Toleranzzone	2	1	2
Anteil der TU unterhalb des Mindeststandards	1	0	0
Gesamtanzahl TU	79	79	78

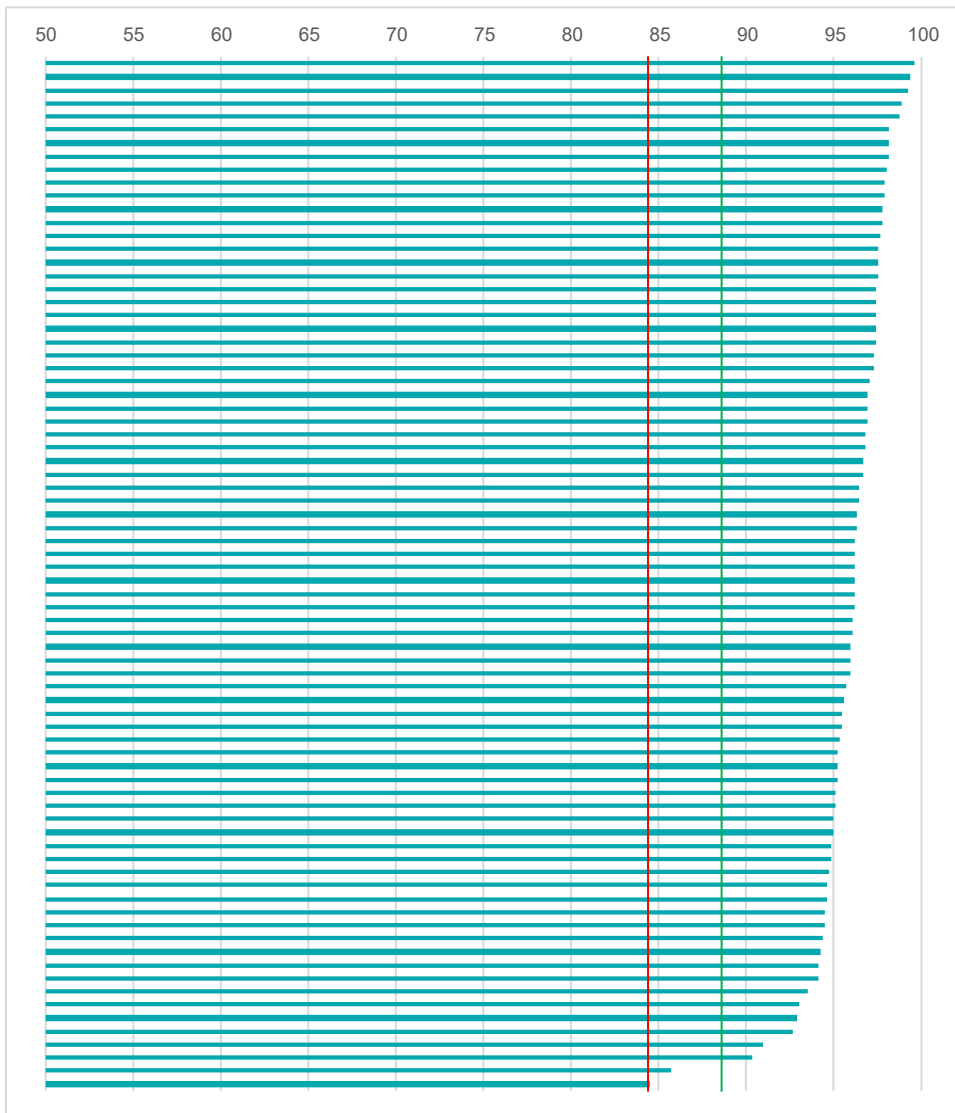


Abbildung 15: Ergebnisse nach TU für die Sparte HST (Haltestellen)

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

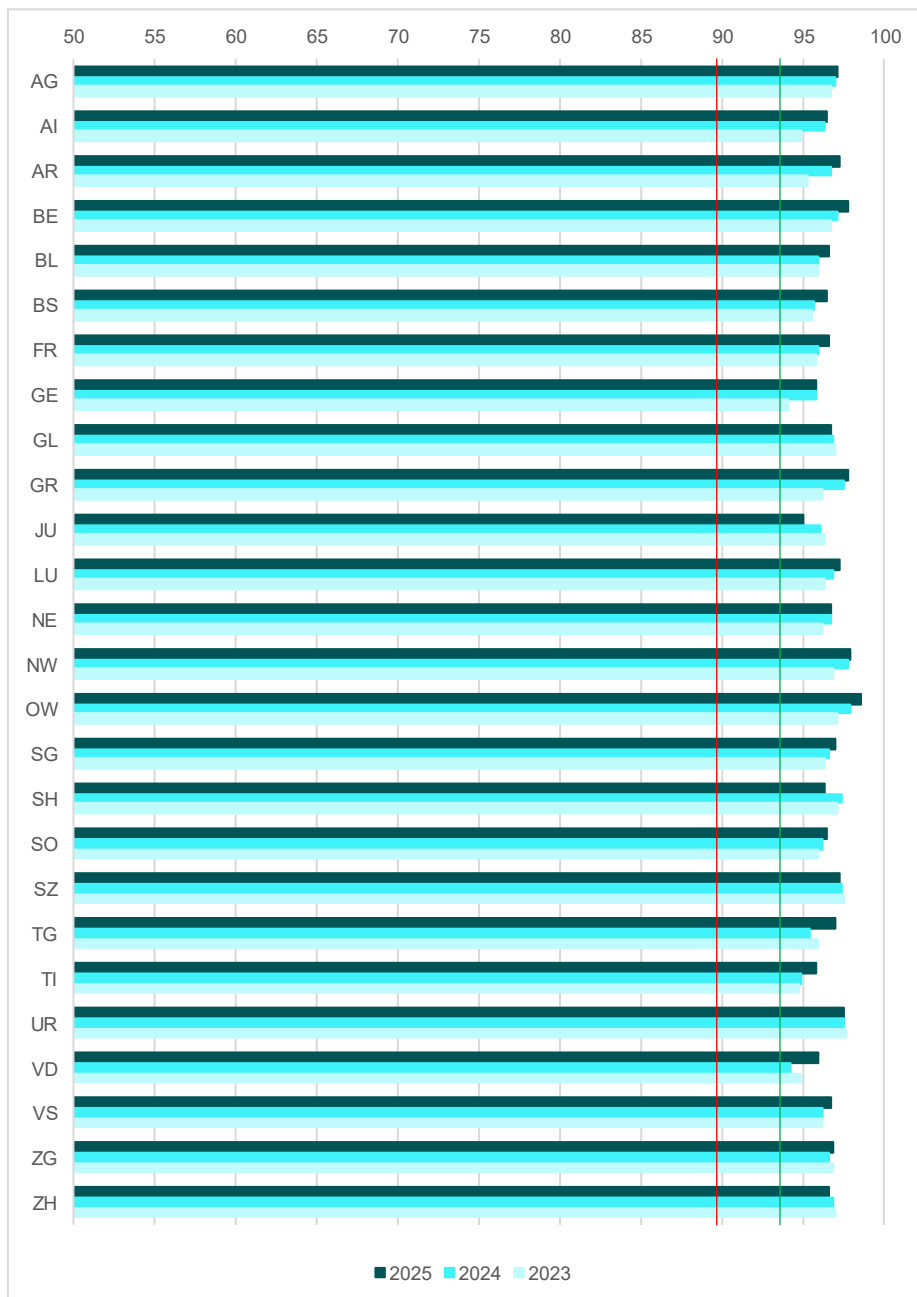


Abbildung 16: Ergebnisse der Sparte ZUG nach Kantonen

Zwischen 2023 und 2025, haben alle 26 Kantone den Akzeptanzwert bezüglich der Erhebungen in den Zügen erreicht.

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.

4.3.2 BUS

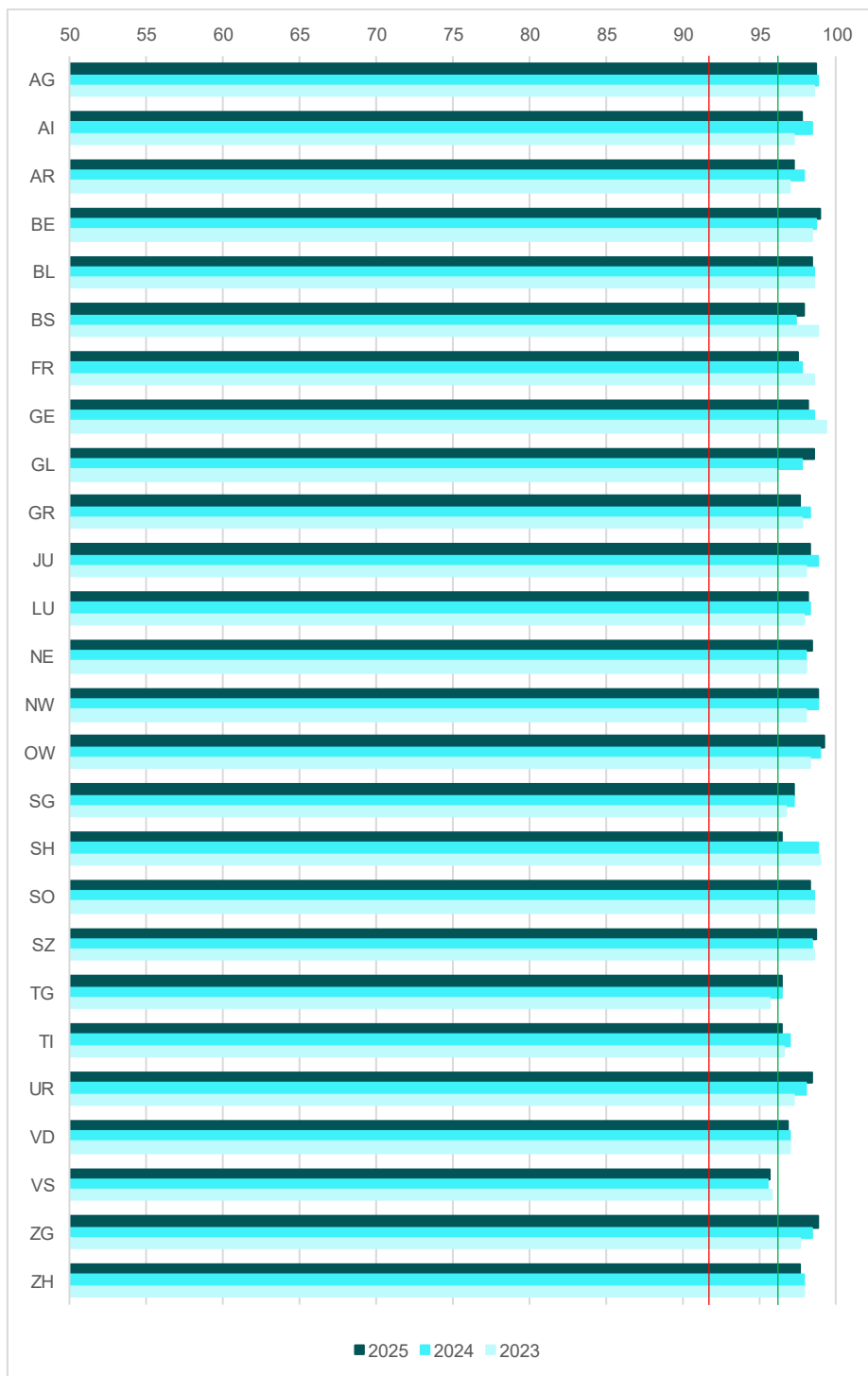


Abbildung 17: Ergebnisse der Sparte BUS nach Kantonen

In der Sparte BUS erreichen wie in 2024 25 Kantone den Akzeptanzwert. Nur ein Kanton liegt innerhalb des Toleranzbereichs.

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.

4.3.3 HST

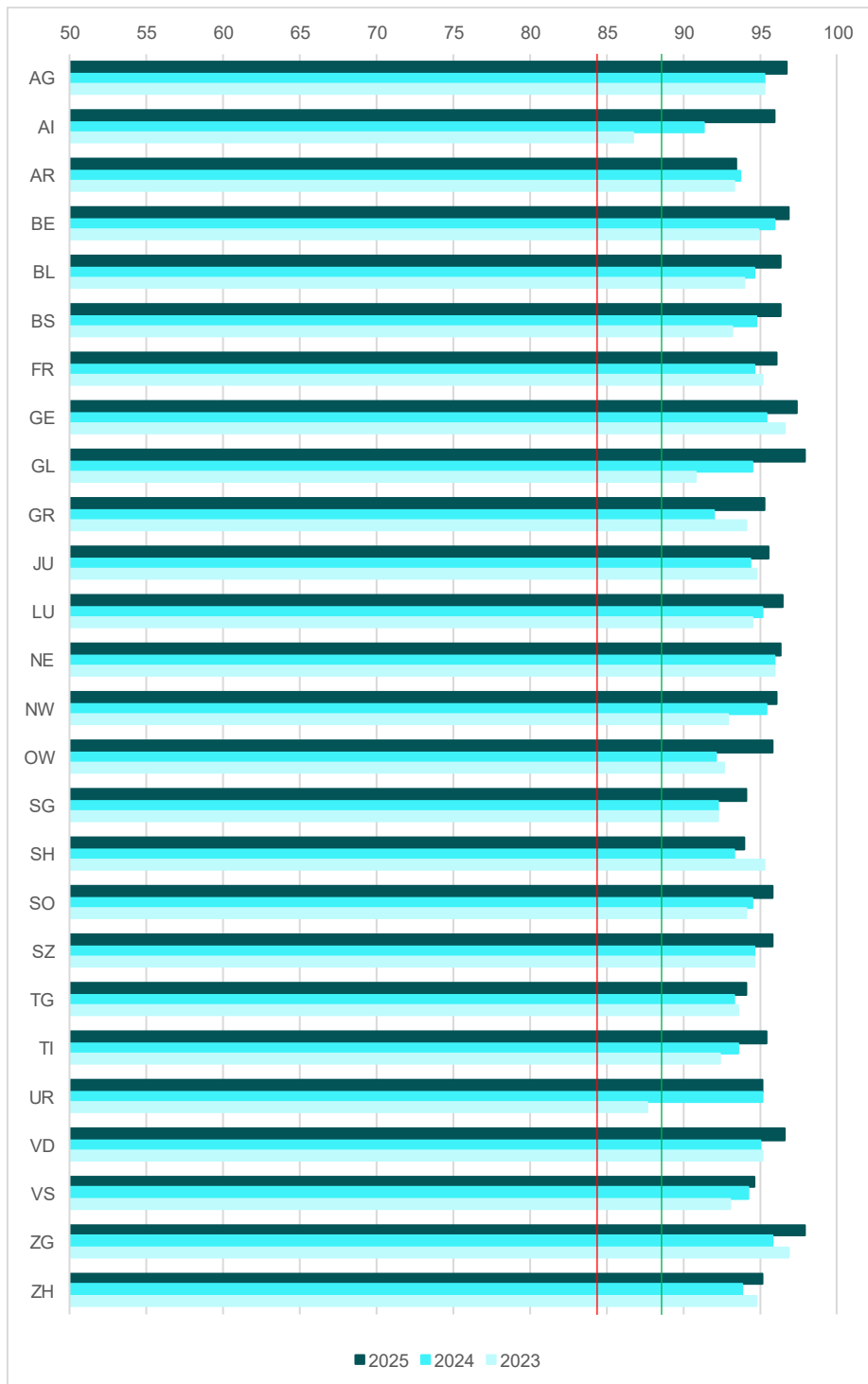


Abbildung 18: Ergebnisse der Sparte HST (Haltestellen) nach Kantonen

Bezüglich der Gesamtergebnisse der Sparte HST erreichen die 26 Kantone den Akzeptanzwert für das zweite Jahr in Folge.

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.

5 Fazit

5.1 Ergebnisse 2025 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.

Im Bereich DPM zeigt sich, dass 95,37 % der Zugfahrten und 90,26 % der Busfahrten pünktlich sind (weniger als drei Minuten Verspätung bei der Ankunft).

Die Ergebnisse 2025 im Bereich MSS sind wie in den Vorjahren insgesamt gut. In Bezug auf die Aufenthaltsqualität in Zügen ist ein Anstieg zu verzeichnen, während sie in Bussen in allen Regionen der Schweiz unabhängig von der Unternehmensgrösse stagnieren. An den Haltestellen ist erneut ein sehr starker Qualitätsanstieg zu beobachten.

Im Vergleich zum Vorjahr ist eine weitere Verbesserung der *Sauberkeit* in Zügen, Bussen und an Haltestellen festzustellen. Bei den Ergebnissen für die *Kundeninformation an den Haltestellen* ist im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls ein leichter Rückgang erkennbar, während bei der *Kundeninformation im Fahrzeug* ein etwas stärkerer Rückgang festzustellen ist.

Die allgemeine Verbesserung der Ergebnisse lässt den Schluss zu, dass die TU zunehmend auf die Qualität achten. Das QMS RPV stellt sicher, dass die Qualität auch weiterhin hoch bleibt. Das BAV wird das QMS RPV unter Einbezug der Kantone und der Transportunternehmen weiter optimieren.

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 DPM und MSS zu überprüfen und gezielte Massnahmen zur Verbesserung zu ergreifen, soweit möglich, ohne Kosten zu verursachen.

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 %
		Schaden	19 %	Abfallbehälter Toilette	0,586 %
				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 %	Funktionsfähigkeit	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 %	Funktionsfähigkeit	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 %	
				Anzeige Nächster Halt	16,667 %	
KO-PE (Kompetenz und Verhalten Fahrpersonal Bus)	10 %			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 %	
				Billetverkauf auf Fahrt	16,667 %	
DPM (Pünktlichkeit)	50 %			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 %
Weitere Objekte TU eigen	0,346 %						
Weitere Objekte TU fremd	0,346 %						
Schaden	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 %		
				Durchsage akustisch	14,286 %		