

## Medienmitteilung

Departement Technische Betriebe  
Stadtbus Winterthur

18. Juni 2019

### Fahrgastbefragung des ZVV: Neuer Spitzenwert bei der Gesamtzufriedenheit der Stadtbus-Fahrgäste

**In der neuesten Befragung der Fahrgäste von Stadtbus Winterthur wurde mit 78 Punkten ein neuer Spitzenwert bei der Kundengesamtzufriedenheit erreicht. Auch in vielen weiteren Punkten konnte sich Stadtbus deutlich verbessern.**

Mit der Fahrgastbefragung «Messung Servicequalität» – kurz MSQ – kann der ZVV bei allen Verkehrsunternehmen im Kanton Zürich durchgängige Qualitätsstandards festsetzen und deren Einhaltung überprüfen. Mit diesen Qualitätsstandards ist der ZVV schweizweit an der Spitze.

Die Ergebnisse der Fahrgastbefragung 2019 zeigen, dass Stadtbus nun vorne mit dabei ist. Vor allem die Gesamtzufriedenheit der Stadtbus-Fahrgäste konnte kontinuierlich gesteigert werden und hat nun einen neuen Spitzenwert von 78 Punkten erreicht.

Gerade in der letzten Umfragewelle vom März zeigte sich eine deutliche Verbesserung bei den Bewertungen für Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft, Sauberkeit der Fahrzeuge, Netzqualität und Angebot.

Schon seit 2014 hat Stadtbus hunderte von kleinen Massnahmen umgesetzt und konnte dadurch bei vielen Kriterien eine kontinuierliche Verbesserung erzielen (siehe Grafik):

Dimension/Kriterium	MSQ-Jahreswert 2014/2019
<b>Fahrpersonal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gepflegte Erscheinung</li><li>Genügend langes Warten Ein-/ Ausstieg</li></ul>	82/85 74/78
<b>Verkauf Chauffeur</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kompetente Auskünfte zu Tickets/Preisen</li><li>Zügige Abwicklung Ticketverkäufe</li></ul>	76/80 74/78
<b>Störungsmanagement</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Gute Information im Onlinefahrplan</li></ul>	72/75
<b>Fahrgastinformation im Regelfall</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Elektronische Anzeigetafeln/BS</li></ul>	68/75

<b>Bediente Verkaufsstelle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Öffnungszeiten</li></ul>	79/82
<b>Kundengesamtzufriedenheit</b>	75/78

Trotz der guten Resultate wird sich Stadtbus nicht ausruhen, sondern weitere wirkungsvolle Massnahmen auf den Weg bringen. So soll z. B. die sichere und angenehme Fahrweise durch Weiterbildungen gefördert werden. Schwächen bei der Anschlusssicherung und Pünktlichkeit sollen durch Angebotsanpassungen per Dezember 2019 beseitigt werden. Stadtbus Winterthur ist zuversichtlich, dass diese Massnahmen dabei helfen, die Servicequalität auf hohem Niveau halten zu können.

-----  
Für Rückfragen:

– Thomas Nideröst, Direktor Stadtbus Winterthur, Tel. 052 235 35 33 (heute 10.30 bis 11.30 Uhr)