

The background image shows a woman with glasses and a blue jacket shaking hands with two BLS security guards in dark uniforms. They are standing on a train platform next to a train. The scene is bright and professional.

Sicherheit ist Kundenservice – Wie die BLS Sicherheit, Präsenz und Kundennähe verbindet

VöV-Tagung «öV – Mobilität der Zukunft», 6. Mai 2026
Anja Riedle, Leiterin Personenmobilität, BLS AG

Warum ist Sicherheit heute ein zentrales Kundenbedürfnis?

Beschimpfung, Drohung, Gewalt

In SBB-Zügen wird der Ton rauer

Laut einem Medienbericht verurteilte die Bundesanwaltschaft in einem Monat 20 Fahrgäste. Die Fälle werden gravierender.

«Arschloch»-Rufe, Schläge mit Bierdosen und Schubser

Mehr Angriffe auf SBB-Zugbegleiter – besonders in der Romandie

Bei den Justizbehörden landen immer mehr Drohungen und Tötlichkeiten gegen Schweizer Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter. Die SBB und Gewerkschaften hoffen auf die Politik. Der Ständerat muss diese Woche über einen nationalen Plan entscheiden.

«Unsere Leute werden geschubst und beschimpft»

Beschimpfungen, Drohungen und Filmaufnahmen: Zugpersonal in der Schweiz erlebt immer häufiger respektloses und aggressives Verhalten von Passagieren. Jetzt handelt die Gewerkschaft.

«Ein Fahrgast stand auf und spuckte mir an den Kopf»

Diverse Verkehrsbetriebe berichten von steigenden Übergriffen auf ihre Angestellten. Die Gewerkschaft des Verkehrspersonals SEV forderte an einem landesweiten Aktionstag am Mittwoch mehr Schutz für Betroffene. Im Video berichten Kundenbegleiter von ihren Erfahrungen.



Wie Präsenz Sicherheit und Billettdisziplin beeinflusst

Präsenz stärkt das Sicherheitsempfinden

- Kund:innen fühlen sich wohler, wenn Personal sichtbar ist

Präsenz erhöht die Billettdisziplin

- Mehr Kontrollen = weniger RogF

Präsenz wirkt nur, wenn sie gezielt erfolgt

- Datenbasierte Steuerung macht Wirkung planbar





SPO*-Steuerungsmodell: Präsenz dort, wo sie wirkt

Sichtbare Präsenz schafft Sicherheit

- Kund:innen erleben Sicherheit, wenn Personal präsent ist

SPO-Steuerungsmodell sorgt für wirkungsvolle Präsenz

- Präsenz wird über alle Linien und Tageszeiten hinweg aufgebaut

SPO-Tool zeigt Präsenzlücken

- Mitarbeitende sehen sofort, wo Präsenz fehlt und können diese gezielt schaffen

*SPO = sporadische Fahrausweiskontrollen







Unser Sicherheitsdienst: Professionell und kundennah

Professionelle Sicherheit

- Gut ausgebildet und ausgerüstet für sicherheitsrelevante Situationen

Kundennähe im Alltag

- Unterstützend und ansprechbar im direkten Kontakt mit Kund:innen

Teil des Zugpersonals

- Gemeinsame Abläufe und abgestimmte Präsenz





Gezielter Einsatz dort, wo es die Lage erfordert

Risikoorientierte Präsenz

- Unser Sicherheitsdienst wirkt dort, wo besondere Aufmerksamkeit nötig ist

Ergänzung zur SPO-Präsenz

- Kombination aus flächiger Präsenz (SPO) und gezieltem Einsatz wirkt am stärksten

Zusammenspiel der Funktionen

- Sicherheitsdienst ergänzt die Präsenz von Reisebegleitung und SPO gezielt dort, wo es nötig ist



Sicherheit entsteht im System – und wird als Service erlebt

Breite Präsenz im ganzen Netz

- SPO-Tool sorgt für sichtbare Präsenz von BLS-Personal für alle Kund:innen

Gezielte Präsenz, wo sie nötig ist

- Sicherheitsdienst verstärkt die Wirkung in anspruchsvolleren Lagen

Sicherheit und Service wirken im Verbund

- Reisebegleitung, SPO und Sicherheitsdienst schaffen gemeinsam Sicherheit und Vertrauen im öV



