



Banedanmarks servicestandard for information i højttalere og på skærme på stationer

Den Fælles Trafikinformation
Version 1, oktober 2018

Oversigt over driftssituationer

Serviceniveau 1

Normalsituation +
planlagte ændringer

Eksempler

- Ændringer, der kun berører få tog af gangen
- Spredte forsinkelser og aflysninger
- Sporarbejder, der kører som planlagt

Hvad kommunikerer vi?

Højtalere

- Automatiske udkald om ændringer
- Manuelle udkald med rådgivning til alle ændringer
- Planlagte udkald om sporarbejder, der er i gang

Skærme

- Vi viser kommende afgang
- Vi viser bundtekster om sporarbejder

Serviceniveau 2

Mindre hændelser

Eksempler

- Uorden, der påvirker flere tog
- Generelle forsinkelser på en / flere strækninger
- Aflysninger af ét eller et par togsystemer
- Togbusser erstatter ét eller få tog på strækningen

Hvad kommunikerer vi?

Højtalere

- Automatiske udkald om ændringer
- Generelle bånd med rådgivning til ændringer
- Manuelle udkald med rådgivning til alle ændringer
- Manuelle udkald med rådgivning om det, der kører
- Planlagte udkald om sporarbejder, der er i gang afspilles ikke

Skærme

- Vi viser kommende afgang + akutte ændringer
- Vi viser bundtekster om akutte ændringer

Serviceniveau 3

Store hændelser

Eksempler

- Begge spor er spærret på hovedstrækning
- Over halvdelen er aflyst på hovedstrækning
- Vi kører ad hoc med stærkt reduceret drift
- Togbusser erstatter (næsten) alle tog på én eller flere strækninger

Hvad kommunikerer vi?

Højtalere

- Generelle bånd med rådgivning til ændringer
- Manuelle udkald med rådgivning om det, der kører
- Automatiske udkald om ændringer afspilles ikke
- Planlagte udkald om sporarbejder, der er i gang afspilles ikke

Skærme

- Vi viser det, der kører (ikke aflysninger)
- Vi viser bundtekster om akutte ændringer

Planlagte ændringer

Lille sporarbejde

—

Serviceniveau 1 – Lille sporarbejde

BEMÆRKNINGER PÅ SKÆRM

Tid	Tog til	Spor	Tog	Status	Bemærkninger
12.02	Struer	5	DSB Rc		
12.03	København H	3	DSB Lyn		
12.12	København H	4	DSB Lyn		
12.27	Esbjerg	4			
12.27	Aalborg og Lindholm	6	DSB IC		
12.43	Aarhus H	6			Skift til Togbus mellem Aarhus H og Struer 🚌
12.47	CPH Lufthavn ✕	4	DSB IC		
12.54	Låst... Aalborg	6	DSB Lyn		
13.02	Struer	5	DSB Lyn		InterCityLyn 741

Bemærkninger:

- Delaflysning med skift til andet tog
- Delaflysning med skift til Togbus
- Færre standsninger

Hvornår:

Undervejs

Hvor:

På stationer, hvor toget skulle have kørt

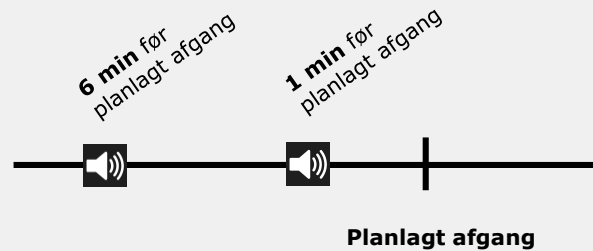
Destination:

Vi skifter den faktiske destination på toget
(ikke den oprindelige)

Engelsk:

Oversættes ikke

HØJTTALERUDKALD PÅ BÅND



Hvornår:

- Ved Togbusser
- Ved aflyst første eller sidste tog

Hvor:

På stationer, hvor toget skulle have kørt

Budskab:

- Konsekvens + varighed
- Generelle alternativer
- Evt. hvor holder Togbussen
- Henvielse til Rejseplanen
- Årsag

Engelsk:

- På CPH (alle tog)
- På KH (internationale tog ud af landet + tog mod CPH)
- Til internationale tog (på store skiftestationer ud af landet): Roskilde, Fredericia, Aalborg, Aarhus, Padborg, Odense, Høje Taastrup, Nykøbing Falster, Rødby Færge

Mellem og store sporararbejder

—

Service niveau 1 – Mellem og stort sporarbejde

BEMÆRKNINGER PÅ SKÆRM

12.28
Tog til
Aarhus H
Vejle, Hedensted, Horsens, Skanderborg
Skift til Togbus mellem Aarhus h og Aalborg

Bemærkninger:

- Delaflysning med skift til andet tog
- Delaflysning med skift til Togbus

Hvornår:

Undervejs

Destination:

Vi skifter den faktiske destination på toget
(ikke den oprindelige)

Hvor:

På stationer, hvor toget skulle have kørt

Engelsk:

Oversættes ikke

BUNDTÆKST PÅ SKÆRM

Tid	Tog til	Spør	Tog	Status	Bemærkninger
12.02	Struer	5	DSB Rc		
12.03	København H	3	DSB Lyn		
12.12	København H	4	DSB Lyn		
12.27	Esbjerg	4			
12.27	Aalborg og Lindholm	6	DSB IC		
12.43	Aarhus H	6			
12.47	CPH Lufthavn	4	DSB IC		
12.54	Aalborg	6	DSB Lyn		
13.02	Struer	5	DSB Lyn		InterCityLyn 741

På strækningen mellem Helsingør og København H fra mandag d. 25. – 29. maj kører der Togbusser i stedet for tog. Tjek Rejseplanen, før du rejser. Ændringen skyldes sporarbejde.

Bundtekst:

Sættes på ved alle mellem og store sporarbejder

Budskab:

- Strækning
- Konsekvens
- Henvi sning til Rejseplanen
- Årsag

Hvornår:

- Varsling 3 hverdage før
- Undervejs

Engelsk:

- **På CPH** (alle tog)
- **På KH** (internationale tog ud af landet + tog mod CPH)
- **Til internationale tog** (på store skiftestationer ud af landet):
Roskilde, Fredericia, Aalborg, Aarhus, Padborg, Odense, Høje Taastrup, Nykøbing Falster, Rødby Færge

Hvor:

Hele togets strækning (fx hele Svendborgbanen, selvom der kun er Togbusser på dele af strækningen)

HØJTALERUDKALD PÅ BÅND

Hvert 20. min i hverdage mellem kl. 9-15 og 18-22
Hvert 10. min i myldretid mellem kl. 6-9 og 15-18
Hvert 20. min i weekend mellem kl. 8-22



Udkald til:

Alle mellem og store sporarbejder
(fra kl. 22-06: følg standard for lille sporarbejde)

Budskab:

- Konsekvens + varighed
- Evt. hvor holder Togbussen
- Anbefalinger
- Henvi sning til Rejseplanen
- Årsag

Hvornår:

Undervejs

Engelsk:

Hvor:

Hele togets strækning (fx hele Svendborgbanen, selvom der kun er Togbusser på dele af strækningen)

- **På CPH** (alle tog)
- **På KH** (internationale tog ud af landet + tog mod CPH)
- **Til internationale tog** (på store skiftestationer ud af landet):
Roskilde, Fredericia, Aalborg, Aarhus, Padborg, Odense, Høje Taastrup, Nykøbing Falster, Rødby Færge

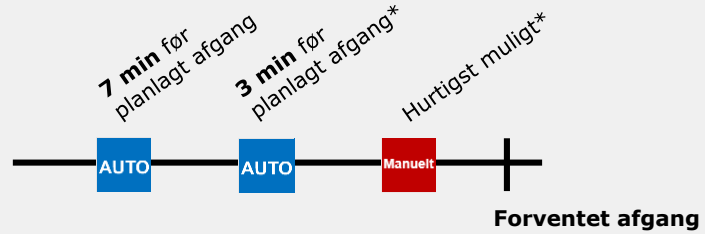
Akutte ændringer

Service niveau 1

—

Serviceniveau 1 - Højttalerinformation

SPORÆNDRINGER



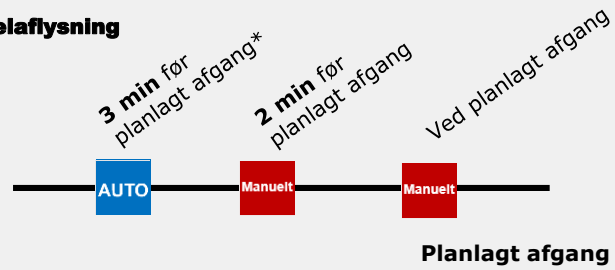
Information om:

- Nyt spor

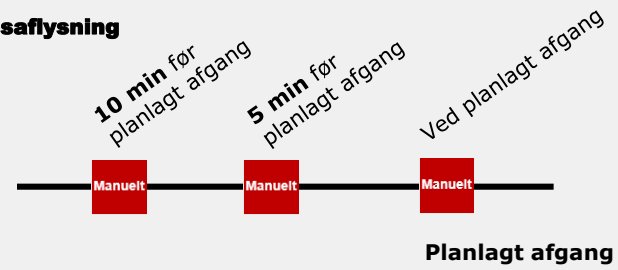


AFLYSNINGER

Hel- og delaflysning



Rørløbsaflysning

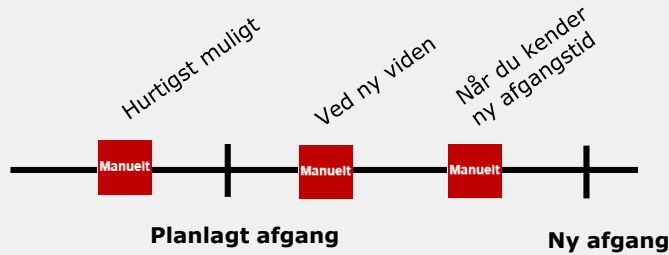


Information om:

- Hvad næste tog er
- Anbefaling til anden transport
- Ekstra- og bortfaldende standsninger



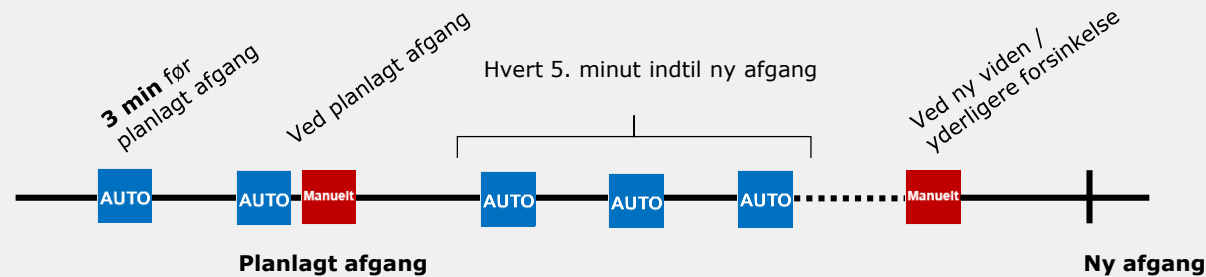
TOG HOLDER STILLE



Information om:

- Hvornår toget kommer
- Hvad næste tog er
- Anbefaling til anden transport

FORSINKELSER



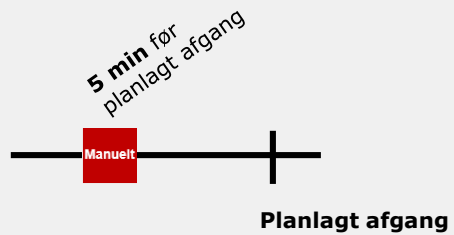
Information om:

- Hvornår toget kommer
- Hvad næste tog er
- Anbefaling til anden transport



Serviceniveau 1 - Højtalerinformation

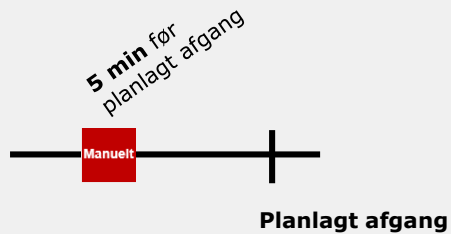
NEDFORMERING LYN OG IC



Information om:

- Toget kører uden vogne x og y
- Pladsbillet

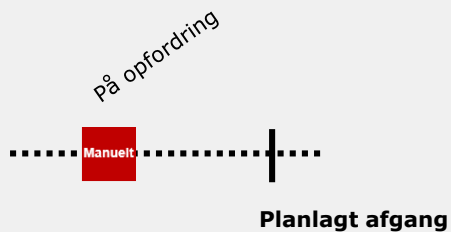
TO TOG I SAMME SPOR (AKUT)



Information om:

- Hvor de to tog kører hen

SERVICEUDKALD



Information om:

- Lommetyve
- Specialrejser
- Personaleudkald
- Efterlysninger
- Mv.

Serviceniveau 1 - Skærminformation

AFGANGSSKÆRM

Tid	Tog til	Spor	Tog	Status	Bemærkninger
12.02	Struer	5	DSB Re		
12.03	København H	3	DSB Lyn		
12.12	12.15 København H	4	DSB Lyn		
12.27	Esbjerg	4			Skift tog i Fredericia
12.27	Aalborg og Lindholm	6	DSB IC		
12.43	Aarhus H	6			Aflyst
12.47	CPH Lufthavn ✕	4	DSB IC		
12.54	Aalborg	6	DSB Lyn		
13.02	13.07 Struer	5	DSB Lyn		InterCityLyn 741
13.03	Fredericia	3	DSB Re		
13.12	CPH Lufthavn ✕	4	DSB Lyn		
13.12	Aarhus H	6	DSB EC		
13.27	Esbjerg	4			

Der kører Togbusser mellem Lunderskov og Vojens, 1. - 23. september. Vi lægger nye spor og renoverer nogle af broerne over skinnerne.

TVM FORMONITOR

13.38			DSB Lyn
Tog til	Vogn	Afsnit	Bemærkninger
Aarhus H	71-72	B	
Aalborg	61-62	C	
Odense	99-98	D	Kører ikke videre

TVM PERRONMONITOR

15.48	DSB Re
Tog til	
Esbjerg	
Hørning, Viby Jylland, Skanderborg, Horsens, Vejle, Fredericia, Taulov, Kolding, Lunderskov, Vejen, Brørup, Holsted, Gørding, Bramming	Via Kolding
	Cykler og barnevogne i bageste vogn

Generelt om skærminformation

Vi viser:

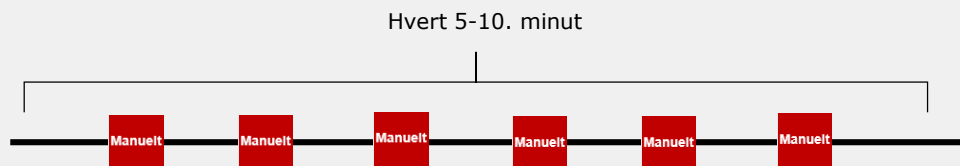
- Kommende afgang med opdaterede spor og evt. forsinkelser
- Oprangering af IC, ICL, ICE, SJ og Øresundstog (Re)
- Aflysninger
- Bundtekst om kommende ændringer – ikke akutte ændringer
- Automatiske bemærkninger
- Planlagte og akutte bemærkninger lavet manuelt og automatisk
- Togets faktiske destination (*ikke den oprindelige*) ved planlagte ændringer

Service niveau 2

—

Serviceniveau 2 - Højttalerinformation

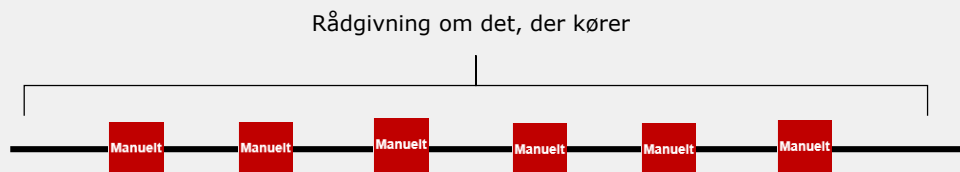
GENERELT BÅND



Information om:

- Generel konsekvens
- Generelle anbefalinger
- Træd vande
- Årsag

RÅDGIVNING TIL STATIONER OM TOG, DER ER PÅ VEJ



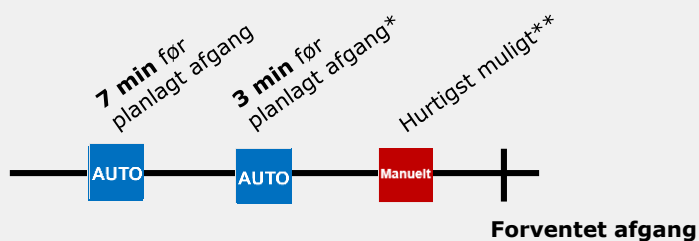
Information om:

- Generelle anbefalinger til næste tog, første tog mod...
- Ekstra- og færre standsninger

Vi prioriterer generelt:

- Stationer med mange kunder
- Højfrekvente strækninger
- Stationer, der ikke har haft tog længe

SPORÆNDRINGER



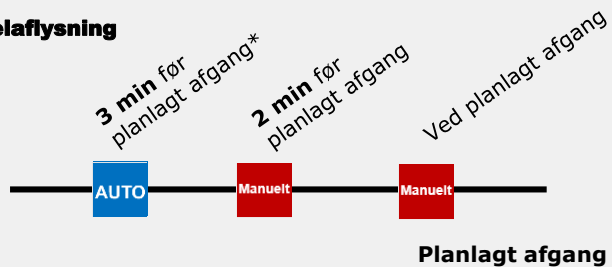
Information om:

- Nyt spor

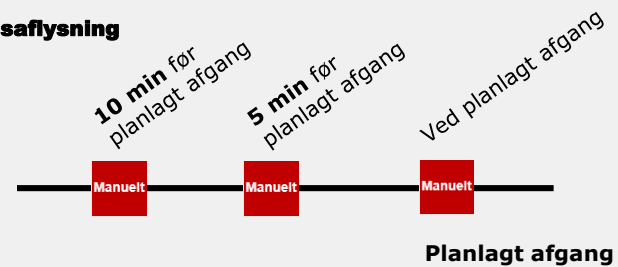


AFLYSNINGER

Hel- og delaflysning



Rørløbsaflysning



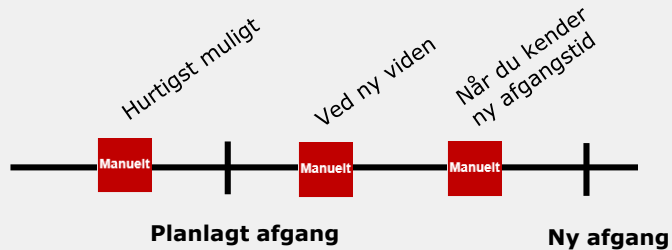
Information om:

- Hvad næste tog er
- Anbefaling til anden transport
- Ekstra- og bortfaldende standsninger



Serviceniveau 2 - Højttalerinformation

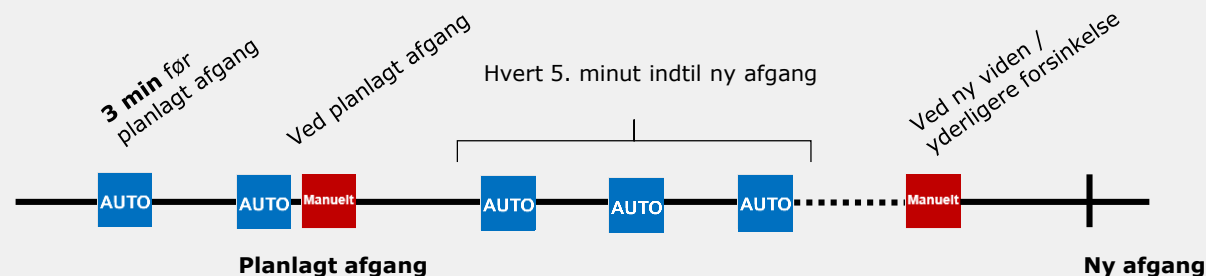
TOG HOLDER STILLE



Information om:

- Hvornår toget kommer
- Hvad næste tog er
- Anbefaling til anden transport

FORSINKELSER

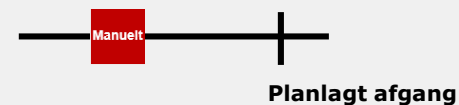


Information om:

- Hvornår toget kommer
- Hvad næste tog er
- Anbefaling til anden transport



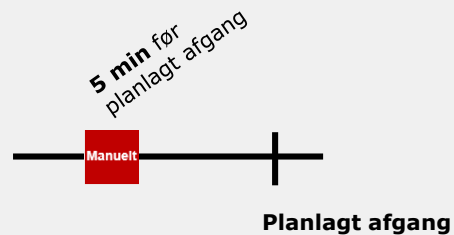
NEDFORMERING LYN OG IC



Information om:

- Toget kører uden vogne x og y
- Pladsbillet

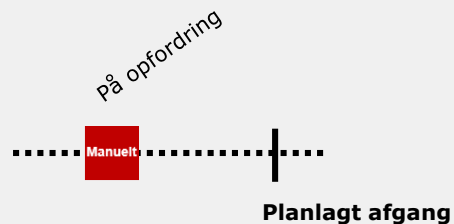
TO TOG I SAMME SPOR (AKUT)



Information om:

- Hvor de to tog kører hen

SERVICEUDKALD



Information om:

- Lommetyve
- Specialrejser
- Personaleudkald
- Efterlysninger
- Mv.

Serviceniveau 2 - Skærminformation

AFGANGSSKÆRM

Tid	Tog til	Spor	Tog	Status	Bemærkninger
12.02	12:15	Struer	5	DSB Re	
12.03	12:12	København H	3	DSB Lyn	Aflyst
12.12		København H	4	DSB Lyn	
12.27	12:41	Esbjerg	4		Skift tog i Fredericia
12.27		Aalborg og Lindholm	6	DSB IC	
12.43		Aarhus H	6		Aflyst mellem Skarping og Svenstrup
12.47	12:57	CPH Lufthavn ✕	4	DSB IC	
12.54		Aalborg	2	DSB Lyn	Aflyst
13.02	13:36	Struer	5	DSB Lyn	InterCityLyn 741
13.03		Fredericia	3	DSB Re	Aflyst
13.12		CPH Lufthavn ✕	4	DSB Lyn	
13.12		Aarhus H	6	DSB EC	

Der kører i øjeblikket færre tog, fordi vi har en fejl på et sporskifte ved Ringsted...

TVM FORMONITOR

14.07	14.13			DSB Lyn
Tog til	Forventet	Vogn	Afsnit	
Aarhus H		91-92	A	
Aalborg		81-82	B	
Frederikshavn		71-72	C	
Struer via Herning		61-62	D	

TVM PERRONMONITOR

15.12	DSB Re
Tog til	
Svendborg	
Odense Sygehus, Fruens Bøge, Årslev, Ringe	Togbus mellem Stenstrup og Svendborg

Generelt om skærminformation

Vi viser:

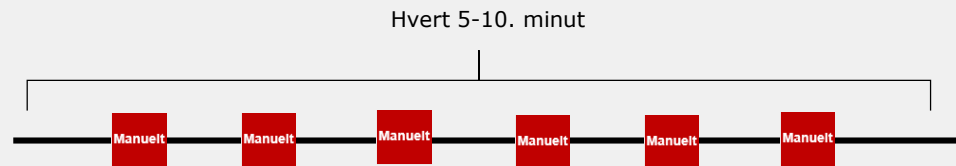
- Alle tog
- Togets oprindelige destination ved delaflysninger < 24 timer
- Aflysninger
- Delaflysninger og bortfaldende standsninger – automatiske bemærkninger
- Forsinkelser
- Sporændringer
- Supplerende bemærkninger med rådgivning
- Bundtekst med samme budskab som det generelle bånd i højtalerne

Service niveau 3

—

Service niveau 3 - Højtalerinformation

GENERELT BÅND

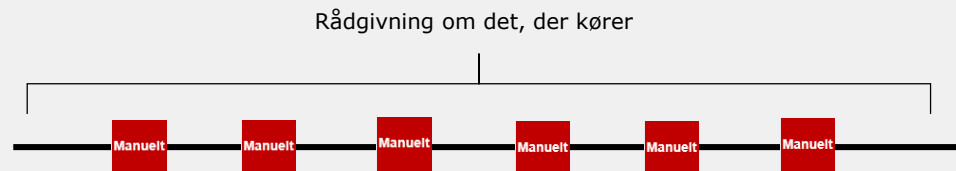


Information om:



- Generel konsekvens
- Generelle anbefalinger
- Træd vande
- Årsag

RÅDGIVNING TIL STATIONER OM TOG, DER ER PÅ VEJ



Information om:

- Generelle anbefalinger til næste tog, første tog mod...
- Ekstra- og færre standsninger

Vi prioriterer generelt:

- Stationer med mange kunder
- Højfrekvente strækninger
- Stationer, der ikke har haft tog længe

Serviceniveau 3 - Skærminformation

AFGANGSSKÆRM

Tid	Tog til	Spor	Tog	Status	Bemærkninger
12.02	Struer	5	DSB Rc		
12.03	København H	3	DSB Lyn		
12.12	12.40 København H	4	DSB Lyn		
12.27	Esbjerg	4			Aflyst mellem Vejen og Bramming
12.27	13.04 Aalborg og Lindholm	6	DSB IC		
12.43	Aarhus H	6			
12.47	CPH Lufthavn ✕	4	DSB IC		
12.54	13.04 Helsingør	6	DSB Lyn		

Der kører lige nu ingen tog mellem Sorø og Slagelse på grund af en personpåkørsel. Vi arbejder på...

TVM FORMONITOR

Tid	Forventet	DSB Lyn
14.07	14.13	DSB Lyn
Tog til	Vogn	Afsnit
Aarhus H	91-92	A
Aalborg	81-82	B
Frederikshavn	71-72	C
Struer via Herning	61-62	D

TVM PERRONMONITOR

Tid	Forventet	DSB Lyn
14.07	14.14	DSB Lyn
Tog til	Vogn	
Struer via Herning	61-62	
Fredericia, Børkop, Brejning, Vejle, Jelling, Give, Thyregod, Brande, Herning, Vildbjerg, Aulum, Holstebro		

Generelt om skærminformation

Vi viser:

- Kun kørende tog
- Togets oprindelige destination ved delaflysninger < 24 timer
- Delaflysninger som bemærkninger
- Forsinkelser
- Sporændringer
- IKKE masseaflysninger
- Bemærkninger ud for det enkelte tog, der har ændret køreplan
- Bundtekst med samme budskab som højttalerudkald