



## Servicestandard for højtalerudkald i tog

For lokomotivførere



# Formålet er god trafikinformation til kunderne

## Standarden

Folderen her henvender sig til dig som lokomotivfører i DSB og handler om standarden for god højtalerinformation i toget.

Kunderne skal vide, hvad de kan forvente af information i toget, ligesom du og dine kolleger skal vide, hvad I skal yde. Når vi giver Klar Besked og følger standarden for god trafikinformation, viser vi, at vi er der for kunden.

Vi informerer kunderne, når toget er til tiden, når planen er ændret, eller når akutte problemer opstår. Udover information om selve togrejsen skal vi fortælle om forbindelser til andre tog og evt. alternative rejsemuligheder.

## Det gør standarden

- Skaber klare rammer og krav til informationen og dig.
- Ensretter kommunikationen i alle tog.
- Beskriver et minimumskrav. Du er velkommen til at gøre det bedre.

## Sikkerhed og drift først

Opstår der situationer, der kan have sikkerhedsmæssige konsekvenser, skal sikkerhedsbestemmelserne altid følges først.

## De tre standardsituationer

- A. Normalsituationen
- B. Planlagte ændringer\*
- C. Driftsforstyrrelser

\*Standarden for planlagte ændringer består af:

- Varslende udkald fem dage inden ændring
- Udkald under ændring.

Du videregiver den trafikinformation, du forventes at have som paratviden, eller som du modtager inden kørsel eller undervejs.

## Ansvar i standarden

- Ved driftsforstyrrelser foretager du det første udkald. Togføreren fortager alle øvrige udkald. (Se side 10).
- Du er altid velkommen til at støtte op om togførerens udkald.

## Sådan taler vi

Udgangspunktet er Klar Besked. Når du giver kunderne Klar Besked, går det hele langt lettere for dem, dig og dine kolleger:

- Begrund det, der sker ved at give en årsag, som kunderne let forstår.
- Peg på muligheder og sig fx *Vi kommer 10 min. senere frem* - frem for at bruge ordet "forsinket".
- Tag ansvar ved at bruge fælles vi om DSB og Banedanmark. Præcisér dernæst, hvem der arbejder på at løse problemet. Fx *Vi har en fejl på et signal, Banedanmark arbejder på at løse det.*
- Tal hverdagsdansk i stedet for driftssprog.
- Træd vande. Sig, at du undersøger sagen og vender tilbage hurtigst muligt.
- Vis forståelse for kundens situation. Sig fx *Vi beklager ventetiden.*
- Sæt dig i kundens sted. Fortæl om konsekvensen for kunden – ikke toget.
- Vær personlig og dus med kunden. Sig fx *Jeg vender tilbage / Du skal skifte*
- Bind rejsen sammen og giv kunden gode alternativer ved fx at henvise til næste tog, Togbus eller andre transportformer.

## Eksempler på udkald

*Vi kører i øjeblikket langsomt. Jeg er i gang med at undersøge hvorfor, og vender tilbage hurtigst muligt.*

*Jeg har fået oplyst, at der er problemer med signalerne ved Københavns Hovedbanegård. Vi holder derfor i kø. Der går nogle minutter, før vi kan køre videre.*

*Så er jeg tilbage med en opdatering. Der går desværre 20 minutter, før vi kan køre videre. Jeg beklager meget. Mine kolleger i Banedanmark er ved at løse problemer. Jeg skal nok vende tilbage, så snart der er nyt.*

*Nu kan vi køre videre. Vi vil gøre, hvad vi kan for at indhente tiden. Jeg forventer, at vi kommer 10 minutter senere frem til Nørreport St. Jeg beklager ventetiden og tak for jeres tålmodighed.*

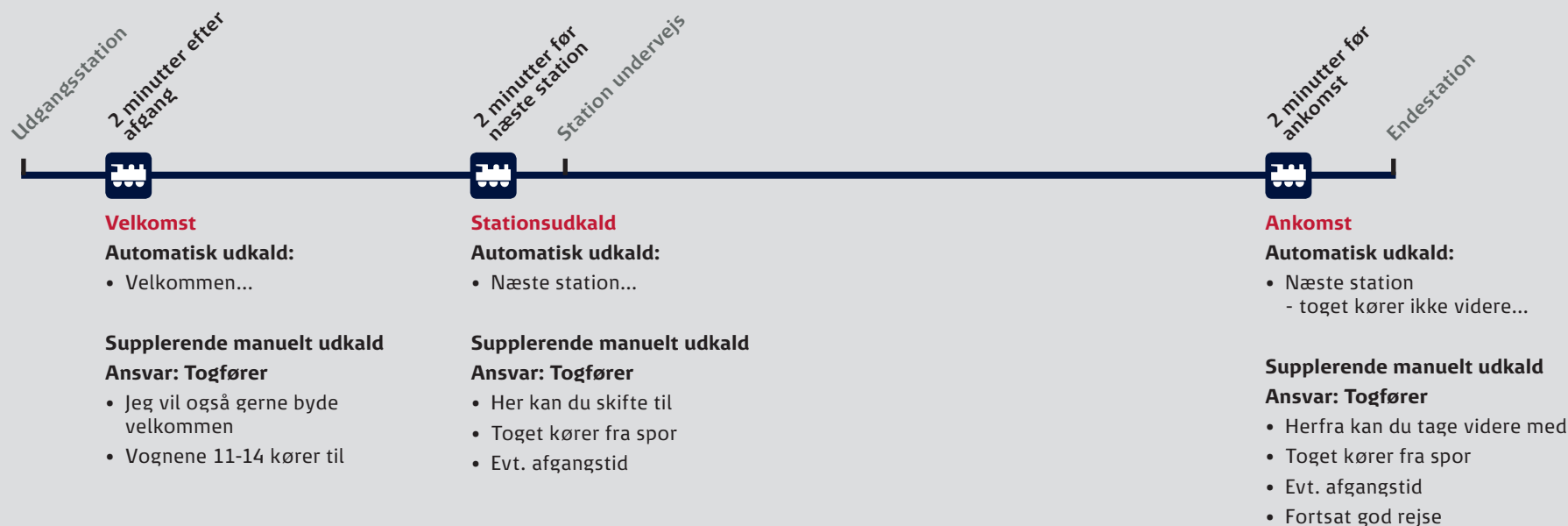
# STANDARD A: Normalsituation

Udkald i normale situationer er information om selve rejsen, næste station og alternative forbindelser. Kunderne har brug for at få bekræftet, at de er på rette vej. Er de i rette tog, hvad er næste station, og hvordan kommer de videre.

## Kort sagt:

Togføreren foretager udkald:

- Senest 2 minutter efter afgang
- Inden for 2 minutter før næste station



## Automatisk højtalerudkald

- Det automatiske udkald foretager velkomstudkald, alle stationsudkald og ankomstudkald.
- Tal ikke ind over det automatiske udkald og undlad at gentage budskabet.
- Hvis togets automatiske udkald **ikke** fungerer, skal du give velkomstudkald, alle stationsudkald og ved sidste station fortælle, at toget ikke kører videre.

# STANDARD B: Planlagte ændringer

## Varslende udkald 5 dage op til ændring

Kunderne skal op til planlagte ændringer gøres opmærksomme på, at der er ændringer i køreplan eller rejsetider. Hvis vi af- eller delaflyser, skal de vide, hvordan de kommer videre, og om de skal skifte til andre transportmidler eller Togbus undervejs.

**Kort sagt:** Sikkerhed og drift først.

Togføreren foretager varslende udkald\*:

- 5 dage op til en planlagt ændring  
**Hverdag:** mellem kl. 6-9 og kl. 15-18  
**Weekend:** efter behov



### \*Varslende udkald

- Togføreren modtager højtalerterkster fra Trafikinformaton forud for en planlagt ændring, hvis Trafikinformaton vurderer, at kunderne skal varsles.
- Det er vigtigt, at togføreren følger højtalerterksterne, så den information kunden modtager, hænger sammen med øvrig information på rejsen.

# STANDARD B: Planlagte ændringer

## Udkald under ændring

Information om planlagte ændringer gør kunderne opmærksomme på, at rejsen ikke er, som den plejer. Det kan fx være sporarbejde eller andre ændringer i forhold til oprindelige plan.

Sidste store skiftestation for station med ændring



### Intro udkald

Ansvar: Togfører

- Vi arbejder i øjeblikket på
- Det betyder, at
- Du skal med Togbus fra

Sidste station for station med ændring



### Intro udkald

Ansvar: Togfører

- Som sagt...
- Vi arbejder i øjeblikket på
- Det betyder, at
- Du skal med Togbus fra

Inden for 2 minutter for ankomst



### Slut udkald

Ansvar: Togfører

- Som sagt
- Du skal med Togbus fra
- Vi beklager ulejligheden og tak for tålmodigheden

### Kort sagt:

Togføreren foretager udkald\*:

- Inden sidste store skiftestation
- Inden sidste station før ændring
- 2 minutter før ankomst til station med ændring (skal tog tømmes for kunder, kald evt. ud 5 minutter før ankomst)

Station med planlagt ændring

### \*Udkald under ændring

- Togføreren foretager udkald under en planlagt ændring med udgangspunkt i ovenstående standard.
- Hvis kunderne skal have særlig information, modtager togføreren højtalerterkster fra Trafikinformaton.
- Det er vigtigt, at togføreren følger højtalerterksterne, så den information kunden modtager, hænger sammen med øvrig information på rejsen.

# STANDARD C: Driftsforstyrrelser

Driftsforstyrrelser giver ofte forsinkelser. Kunder er især interesseret i, hvilke konsekvenser det får for dem. Vil de komme senere frem – og hvordan vil det påvirke deres videre rejse? Derfor er oplysninger om alternative rejsemuligheder vigtige, hvis det kan reducere rejsetiden.

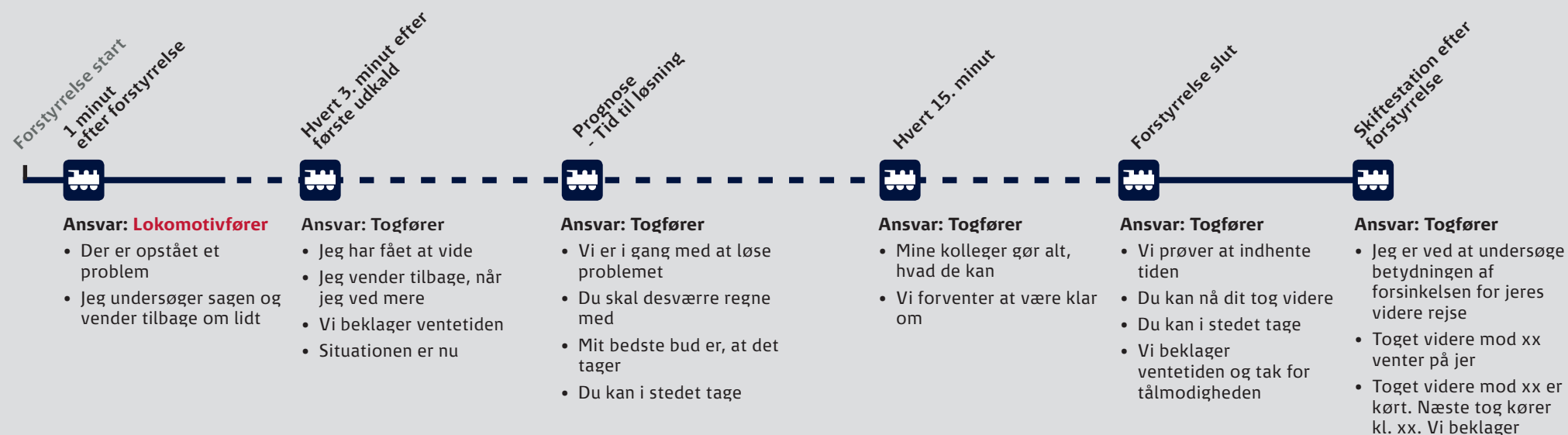
**Kort sagt:** Sikkerhed og drift først.

Du foretager udkald:

- 1 minut efter forstyrrelse

Togføreren foretager udkald:

- Hvert 3. minut indtil prognose
- Derefter hvert 15. minut



## Bemærk

- Toget holder stille ved dette udkald.
- Udkaldene "1 minut efter forstyrrelse" er obligatoriske udkald.