

## Ansagen im Fahrzeug

### 8.1 Ziel und Zweck

Diese Richtlinie wird benötigt, um sicherzustellen, dass

- die Fahrgäste durchgängig dieselbe Information für die gleiche Situation erhalten;
- auch ortsunkundige Fahrgäste sich einfach orientieren können;
- die Informationsstrategie ZVV mit derjenigen der SBB abgestimmt ist.

### 8.2 Grundlage

Bei der Erarbeitung der Richtlinie „Ansagen im Fahrzeug“ ist das Behindertengleichstellungsgesetz (BehiG) vom 13.12.2002 sowie die Schrift „Behindertenkonzepte öffentlicher Verkehr“, die vom VöV, dem BAV und der Schweizerischen Fachstelle Behinderte und öffentlicher Verkehr (BöV) zusammengestellt wurde, zu berücksichtigen. Bereits in der Vernehmlassung bei den Kantonen und den Betroffenen war die Verordnung des UVEK über die technischen Anforderungen an die behindertengerechte Gestaltung des öffentlichen Verkehrs, Entwurf vom 27.5.2005 (TABöV).

Ferner stehen folgende Dokumente im Zusammenhang mit dieser Richtlinie:

- Richtlinie FGI an Haltestellen sowie in Taschenfahrplänen
- Richtlinie FGI auf Fahrzeugbildschirmen, insbesondere die Bildschirme „Fahrwegübersicht“ und „Anschlüsse“
- Weisung zur Festsetzung und Verwendung von Haltestellennamen im ZVV, insbesondere Abschnitt 1.10 „Verwendung der globalen und lokalen Haltestellennamen“.

### 8.3 Grundsatz

- Jede Haltestelle wird angesagt.
- Ansagen erfolgen nur bei produktiven Fahrten. Handelt es sich um eine unproduktive Fahrt, werden keine Ansagen gemacht.
- Es sind grundsätzlich keine fremdsprachigen Ansagen der nächsten Haltestelle vorgesehen. Konkrete Ausnahmen siehe Anhang 1.

### 8.4 Charakteristik der Ansagen

#### Sprache

Die Haltestellen werden in Hochdeutsch (keine Theatersprache) angesagt. Haltestellennamen, die in Mundart geschrieben sind, werden auch in Mundart angesagt. Bei neuen Haltestellen soll auf Mundartnamen so weit wie möglich verzichtet werden - ausser die allenfalls verwendeten Flurnamen auf der Landeskarte resp. die Strassennamen der Verzeichnisse der Post und des GIS-Zentrums sind bereits in Mundart festgelegt.

## Stimme

Im ZVV wird eine Stimme für alle Haltestellenansagen verwendet. Eventuell wird eine zweite Stimme für alle Zusatzinformationen verwendet.

## Ansagefragmente

Eine Ansage kann sich aus mehreren Ansagefragmenten zusammensetzen. Ansagefragmente sind z.B. der Haltestellenname oder verschiedene Zusatzinformationen wie „Umsteigemöglichkeit auf die Bahnen“ etc.

Hinweis:

Ein globaler Haltestellenname darf nicht aus den zwei Ansagefragmenten „Ortsname“ und „Haltestellenname ohne Ort“ zusammengesetzt werden, sondern muss als ein Ansagefragment abgespeichert sein.

## Normalfall

Im Normalfall wird lediglich die nächste Haltestelle angesagt (siehe auch Abschnitt 1.5).

## Gong

Jede Ansage wird grundsätzlich mit einem Aufmerksamkeitsgong eingeleitet. Dabei werden zwei verschiedene Typen eingesetzt:

- „Gong nächste Haltestelle“ vor der automatischen Ansage der nächsten Haltestelle
- „Gong Durchsage“ bei einer Durchsage der Leitstelle sowie allen anderen Ansagefragmenten (siehe Tabelle im Abschnitt 1.5)
- Durchsagen des Fahrers erfolgen direkt und ohne vorherigen Gong.

## 8.5 Inhalt der Ansagen

### Allgemein gültige Vorgabe

Der in der Ansage verwendete Haltestellenname muss inhaltlich zwingend mit

- dem Haltestellennamen auf dem **Aushangfahrplan**,
- dem Haltestellennamen auf den dynamischen **Anzeigen an den Haltestellen**,
- dem Haltestellennamen auf den **Multifunktionsanzeigen (MFA) im Fahrzeug** und
- dem Haltestellennamen im Ausdruck der **elektronischen Fahrplanauskunft**

übereinstimmen.

### Name

Für ortsreine Linien der Städte Winterthur und Zürich wird der lokale Name (Name ohne Ort) verwendet. Für alle anderen Linien wird grundsätzlich der globale Name (Name mit Ort) verwendet (siehe «Weisung zur Festsetzung und Verwendung der Haltestellennamen», die diesbezüglich diesem Kapitel übergeordnet ist).

**Hinweis:**

- Für die Haltestellen in den Städten Winterthur und Zürich sind die Ansagen in der Haltestellendatei mit dem lokalen Namen abzulegen. Für alle anderen Haltestellen wird in der Haltestellendatei der globale Name versorgt.
- Ortsreine Linien dürfen auch ausserhalb der Städte Winterthur und Zürich lokal angesagt werden. Dabei müssen die lokalen Ansagen in allen Linienfahrwegen zugeordnet werden.

**Zwingend notwendige Zusatzinformationen**

Die Ansage der nachfolgenden Zusatzinformationen wird mit dem Aufmerksamkeitssignal „Gong Durchsage“ eingeleitet, sofern die Zusatzinformation nicht zusammen mit der Ansage der nächsten Haltestelle oder direkt vom Fahrer gemacht wird.

| Zusatzinformation  | Wer                       | Eigenes Ansagefragment | Bemerkungen   |
|--|---------------------------|------------------------|---|
| Ohne Halt bis XXX<br><br>oder<br><br>Schnellbus, ohne Halt bis | DV                        | Ja                     | Wird im entsprechenden Linienfahrweg als „Zusatzbildschirm mit Ansage“ im Segment „Fahrzeug auf Haltestelle“ ausgegeben. (Vor der Abfahrt an der Anfangshaltestelle einer solchen Teilstrecke, so dass die Fahrgäste noch aussteigen könnten) |
| <del>Bitte alle aussteigen</del>                               | Fahrer                    | --                     | <del>Bei ausserordentlichen Fahrzeugwechseln wird die Ansage „Wegen eines ausserordentlichen Fahrzeugwechsels bitte ich alle auszusteigen.“ durch den Fahrer verwendet.</del>   |
| Endhaltestelle, bitte alle aussteigen                          | Fahrer (DV <sup>1</sup> ) | --                     | Hier soll die persönliche Note zum tragen kommen. Die detaillierte Gestaltung dieser Ansage wird dem MVU überlassen.  |
| Depoteinfahrt, bitte alle aussteigen                           | Fahrer / DV <sup>2</sup>  | --                     | Hier soll die persönliche Note zum tragen kommen. Die detaillierte Gestaltung dieser Ansage wird dem MVU überlassen.  |

<sup>1</sup> Falls betrieblich notwendig oder erwünscht

<sup>2</sup> Durch DV falls reguläre Depoteinfahrt, durch Fahrer falls ausserordentliche Depoteinfahrt

| Zusatzinformation   | Wer            | Eigenes Ansa-<br>gefragment | Bemerkungen  |
|---|----------------|-----------------------------|--|
| Wegen eines ausserordentlichen Fahrzeugwechsels bitte ich alle auszu-<br>steigen. | Fahrer         | --                          | Dies muss vom Fahrer, der Situation angepasst, angesagt werden. Hier ist die persönliche Stimme entscheidend – sie unterstreicht die Aussenordentlichkeit.   |
| Dieser Bus fährt weiter als Linie XXX<br>Richtung YYY                             | DV<br>(Fahrer) | Ja                          | Im geplanten Fall soll dies in der DV so hinterlegt sein. Im Falle einer Fahrzeugumlaufänderung muss der Fahrer dies ansagen. Dies wird nicht angesagt, wenn der Bus auf derselben Linie zurück fährt. |
| Dieser Bus verkehrt nur bis XXX   | Fahrer         | --                          | Dies soll der Fahrer ansagen, damit die Ausnahmesituation klar zum tragen kommt. Anmerkung: Dies könnte auch analog zu „Ohne Halt bis“ umgesetzt werden.   |

**Nicht verwendete Zusatzinformation**

Folgende Zusatzinformationen werden im ZVV nicht verwendet.

| Zusatzinformation | Bemerkungen   |
|-------------------|---|
| Nächster Halt     | Dies wird nie angesagt. Ausnahme: im Kontext einer längeren Mitteilung. |
| Tarifgrenze ZVV   | Dies wird nicht angesagt.   |
| Aussteigeverbot   | Der ZVV will keine Aussteigeverbote.                                    |

## Fakultative Ansage

Die Ansage der nachfolgenden Zusatzinformationen wird mit dem Aufmerksamkeitssignal „Gong Durchsage“ eingeleitet, sofern die Zusatzinformation nicht zusammen mit der Ansage der nächsten Haltestelle oder direkt vom Fahrer gemacht wird.

| Zusatzinformation  | Wer    | Eigenes Ansa-<br>gefragment | Bemerkungen  |
|--|--------|-----------------------------|--|
| <i>Haltestellenname,<br/>Endhaltestelle</i>  | DV     | --                          |  |
| Reisende Richtung<br>XXX bitte umsteigen<br>auf die Linie YYY                              | Fahrer | --                          | Hier soll der Angebotsplaner des<br>MVU entscheiden, wo dies notwen-<br>dig und sinnvoll ist.  |
| Umsteigemöglichkeiten<br>auf die Bahn<br><br>oder<br>Umsteigemöglichkeit<br>auf die S-Bahn | DV     | Ja                          | Es sollen nur dort Umsteigemöglich-<br>keiten auf die Bahnen angesagt<br>werden, wenn die Bus-/Tramlinie als<br>Zubringer zur Bahn geplant ist. Nor-<br>malerweise ist an solchen Stellen<br>auch im Leporello eine Anschluss-<br>leiste mit der Bahn zu finden.<br>Die Nummer(n) der S-Bahn(en) wird<br>nicht angesagt! |

Hinweis:

Wo im Haltestellenname des Feinverteilers das Wort „Bahnhof“ nicht vorkommt, ist die Ansage zu den Umsteigemöglichkeiten nicht fakultativ, sondern zwingend.

## Besondere Bedienung

| Bedienart          | Bemerkungen  |
|--------------------|--|
| Bahnersatz         | Siehe Abschnitt 8.6                                |
| Reiner Schulbus    | Dieser wird wie eine normale Linienfahrt angesagt. |
| Unproduktive Fahrt | Es werden keine Ansagen gemacht.                   |

## Weitere Zusatzinformation

Es ist den MVU überlassen, weitere Zusatzinformationen durch den Fahrer ansagen zu lassen. Eine Zusatzansage wie beispielsweise „Ich wünsche ihnen einen schönen Abend, auf Wiedersehen“ ab Bordrechner wirkt unpassend.

## 8.6 Bahn-, Tram- und Schifffahrt-Betrieb

### Planbarer Ersatz

Bei einem planbaren Ersatz müssen die Haltestellen normal automatisch angesagt werden.

### Nicht planbarer Ersatz

Im nicht planbaren Fall müssen die Haltestellen vom Fahrer angesagt werden.

### Zu- oder Abtransport bei einem Anlass

Findet der Zu- oder Abtransport auf einer regulären Linie statt, so wird wie im Normalfall die Haltestelle angesagt. An der Anfangshaltestelle kann die Zusatzinformation „Entlastungsbus nach xxxxx“ oder „Shuttlebus zum xxxxx“ angesagt werden.

## 8.7 Von der Leitstelle und vom Fahrer ansteuerbare Durchsagen

Die nachfolgenden Durchsagen sind im Fahrzeug wie die Ansage einer nächsten Haltestelle hinterlegt. Diese können vom Fahrer über eine Auswahl auf dem Bedien-Touchscreen oder vom Disponenten auf der Leitstelle ausgelöst werden. Wird die Ansage vom Leitsystem ausgelöst, dann wird nicht die Sprache über den Funkkanal übertragen, sondern nur das Telegramm, welche Durchsage auf dem Fahrzeug abgespielt werden soll.

Hinweis:

Es darf gemäss Funklizenz keine Werbung, auch nicht in eigener Sache, gemacht werden.

| Nr. | Durchsagetext  | Wer löst aus |
|-----|--|--------------|
|     | Schwarzfahren lohnt sich nicht.                                  | Leitstelle   |
|     | Fair sein - Ticket lösen   | Leitstelle   |
|     | Fahrausweiskontrolle: Bitte halten sie ihren Fahrausweis bereit. | Fahrer       |
|     | Vorsicht Taschendiebe  | Leitstelle   |

Die Nummern sind den Durchsagen noch nicht zugeteilt. Dies erfolgt im Rahmen des TP4.

## Anhang 1

### Englische Haltestellenansagen

| Haltestellenname          | Ansage                   |
|---------------------------|--------------------------|
| Zürich Flughafen, Bahnhof | Zürich Flughafen/Airport |