

Selbstdeklaration
Instandhaltung Haltestellenaufbauten
Version 2.0

(Autor: David Scheidegger)

gültig ab dem 1.1.2015

Dokumentenverwaltung

Version	Datum	Name		Änderungsgrund
2004-2014 jährliche Ausgabe		DS	D. Scheidegger, ZVV	
2.0	11.2014	DS	D. Scheidegger, ZVV	Nicht mehr bonusrelevant. Erfahrung erlaubt mehrjährige Ausgabe.

1 Zu dieser Selbstdeklaration

Wer eine Haltestelle betritt, soll sich wohlfühlen. Haltestellen sind auch ein für alle und von weitem gut sichtbares Aushängeschild des öffentlichen Verkehrs. Dazu leisten die Haltestellenaufbauten des ZVV ihren Beitrag. Die Verantwortung dafür liegt bei den marktverantwortlichen Unternehmen MVU.

Wie es um den optischen Eindruck der Haltestellen steht, lässt sich in der Kundenumfrage (MSQ) nicht direkt abfragen. Die dort gestellten Fragen nach Sauberkeit und Schadensbehebung betreffen immer auch die Aufgabengebiete der Haltestelleneigentümer wie die Sauberkeit am Boden, der Füllstand des Abfalleimers oder der Zustand des Unterstandes.

Der ZVV hat im Jahr 2004 für den objektiv messbaren Zustand der Haltestellenaufbauten eine normierte Prüfung eingeführt. Zu Beginn durch Externe erhoben, ist die Prüfung seit 2009 eine Selbstdeklaration der MVU.

Die Selbstdeklaration zielt seit der ersten Messung auf das Gesamtbild der Haltestellenaufbauten in den Augen der Fahrgäste ab. Wenn die Blicke der Fahrgäste auf ein Element der Haltestellenaufbauten fallen, das sie dem ZVV bzw. den Verkehrsunternehmen zuordnen, so sollen sie in 85 % der Fälle keine grösseren Mängel wahrnehmen. In diesem Sinne werden auch Mängel beanstandet, die nicht direkt in der Verantwortung der MVU liegen, wenn sie unsere Aufbauten beeinflussen (z. B. Unleserlichkeit durch Grünwuchs).

Der Wert von 85 % berücksichtigt, dass es mit vernünftigem Aufwand nie möglich sein wird, alle Aufbauten von Mängeln freizuhalten. Art und Weise der Mängel und der Randbedingungen können variieren. Entsprechend erstellt der ZVV keinen Benchmark zwischen den MVU. Der Wert von 85 % beruht auf der Praxis der Jahre 2004 bis 2008, als die Erhebung noch durch das Personal des ZVV-Kontrollpools durchgeführt wurde.

In der Selbstdeklaration übernimmt die MVU die Sichtweise ihrer Fahrgäste. Sie stellt damit sicher, dass die Fahrgäste in 85 % der Fälle, wo sie ihre Blicke auf die Haltestellenaufbauten richten, keine grösseren Mängel feststellen. Wird das Niveau von 85 % unterschritten, so ist es die Aufgabe der MVU ihre Instandstellungsprozesse zu verbessern bzw. mit Dritten oder dem ZVV das Gespräch zu suchen. Dasselbe gilt auch für die Bewertungen in den Kundenumfragen, wenn die Fahrgäste die Sauberkeit und Schadensbehebung unter dem Mindeststandard bewerten.

2 Formelles

Gültigkeitsbereich

Diese Selbstdeklaration gilt für die Marktgebiete der marktverantwortlichen Unternehmen PAG, SBW, SZU, VBG, VBZ, VZO, ZSG. Sie gilt ausschliesslich für die Haltestellenaufbauten im Kanton Zürich.

Die ZSG bildet insbesondere bezüglich DIVA und Erhebungstermin eine Ausnahme. Die speziellen Erhebungstermine werden erwähnt. Bei der Nennung von DIVA gilt für die ZSG ein hier nicht weiter erwähntes, analoges Vorgehen.

Prüfbereich

Optischer Eindruck, Funktionstüchtigkeit, Vollständigkeit der Informationen der ZVV-Haltestellenaufbauten. Stellen Gemeinden im Rahmen der Haltestellengestaltung eigene Infokasten zur Verfügung, gelten die Vorgaben auch für diese.

Ablauf

Die Selbstdeklaration findet jährlich statt. Die MVU legt den Termin für den Start der Erhebung zwischen Mai und September fest. (ZSG April). Sie meldet diesen sowie die verantwortliche Person bis spätestens 31. Januar des Erhebungsjahrs mit dem Formular „Termine und Verantwortungen“ an den ZVV. Bei nicht kontinuierlichen Instandhaltungsprozessen setzt die MVU den Erhebungstermin auf einen Zeitpunkt an, bei dem mit einem, relativ gesehen, tiefen Qualitätsniveau zu rechnen ist. Die Gründe für die Wahl werden dem ZVV bekannt gegeben.

Der ZVV erarbeitet pro Marktgebiet eine Stichprobe der Haltestellen. Die Stichprobe wird eine Woche vor dem Start der Erhebung versandt. Für die Erhebung stehen zwei Wochen zur Verfügung.

Die MVU erhebt den Zustand der Haltestellen gemäss den Vorgaben dieser Richtlinien. Mängel an den geprüften Haltestellen werden innerhalb von zwei Monaten behoben. Im gleichen Zeitraum werden systematische Fehler an allen Haltestellen im Marktgebiet behoben. Der ZVV erstellt dazu ein individuelles Meldeformular. Ausnahmen sind mit Abschluss der Erhebung zu beantragen.

Besteht eine Unsicherheit bezüglich der Bewertung, so ist umgehend eine Stellungnahme des ZVV einzuholen. Dazu gehört ein Foto mit einem Bewertungsvorschlag.

Wer bei der Erhebung für die Bewertung nicht relevante Abweichungen vom Corporate Design feststellt, meldet dies dem ZVV mit Foto und Vorschlag für das weitere Vorgehen.

Dem ZVV werden mit dem Meldeformular zugestellt:

- eine Liste aller geprüften Haltestellen mit den Bewertungen der einzelnen Elemente. Bei Nichterfüllung ist der Grund vermerkt.
- Die mit Reservehaltestellen ausgetauschten Haltestellen der Stichprobe.
- Eine kurze Beschreibung aus der hervorgeht, wie die Erhebung in den Turnus der Instandstellungsprozesse eingebettet ist.
- Fotos der Haltestellen mit ZVV-fremden Elementen an den Aufbauten.

Der ZVV kann MVU-Vertretungen während ihrer Erhebung begleiten. Er kann die Einhaltung der Richtlinien e durch eine externe Stelle überprüfen lassen.

Stichprobe

Die Grundlage der zu überprüfenden Haltestellen ist das Haltestellenverzeichnis DIVA.

Zu einer Haltestelle gehören alle Steige, die im Haltestellenverzeichnis DIVA unter demselben Namen eingetragen sind.

Beispiele von Haltestellen:

Bahnhof Oerlikon (VBZ), Bahnhof Oerlikon Ost (VBZ), Bahnhof Oerlikon Nord (VBZ)

Es werden alle Einrichtungen auf allen Steigen (also in allen Fahrtrichtungen) geprüft, die zu dieser Haltestelle gehören (siehe nachfolgendes Berechnungsbeispiel).

Die Stichprobe ist repräsentativ für die Grundgesamtheit. Sie enthält mindestens 10 % aller Haltestellen. Die Stichprobe wird vom ZVV erstellt und den MVU abgegeben. Bei falschen Haltestellennamen wird ersatzweise die Reserveliste abgearbeitet. Gestartet wird dabei bei der Reservehaltestelle Nr. 1.

MVU	Anzahl geprüfte HS	MVU	Anzahl geprüfte HS
PAD	75	VBZ	75
SBB	-	VZO	70
SBW	65	ZSG	Vollerhebung (ZH)
SZU	65		
VBG	70		

Bewertung

Modus: 1 Punkt bei Erfüllung sämtlicher Merkmale je Informationskasten, Stele, Ticketautomat, Entwerter oder DFI-Anzeiger.

Erfüllungsgrad: in % der maximal möglichen Punkte

Erfüllt bei: Erfüllungsgrad $\geq 85\%$ (kaufmännisch gerundet)

Ist der Erfüllungsgrad $< 85\%$ sorgt die MVU für ein erneutes Erreichen der geforderten Mindestqualität im Folgejahr.

Berechnungsbeispiel

grün: Anforderungen erfüllt
rot: Anforderungen nicht erfüllt

Diese Haltestelle:

Maximale Anzahl Punkte: 5

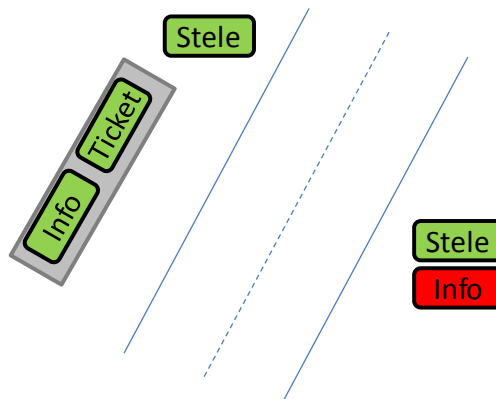
Erreichte Anzahl Punkte: 4

Alle Haltestellen (Fantasiezahlen):

Maximale Anzahl Punkte: 570

Erreichte Anzahl Punkte: 520

Erfüllungsgrad: (520/570) 91 %



Mitgeltende Dokumente:

- Meldeformulare
- ZVV - Richtlinien für die Fahrgastinformation an Haltestellen sowie in Taschenfahrplänen
- ZVV CD-Handbuch

Definition der zusammengehörigen Elemente



Bild 1
Stelen = 1 Punkt
Infokasten = 1 Punkt



Bild 2
Infokasten = 1 Punkt

In Bild 1 wird 1 Stele und in Bild 2 wird 1 Informationskasten gezählt.
Entscheidungskriterium: Wird als Einheit wahrgenommen (Kanten, die sich beinahe berühren).

Hat ein Informationskasten eine Vorder- und Rückseite mit Aushängen, so wird ebenfalls nur 1 Informationskasten gezählt.

Umgang mit individuellen Elementen

Manchmal stehen bei den Haltestellen individuelle Aufbauten (z.B. zusätzliche Informationskasten oder Abfahrtsanzeiger), die in dieser Richtlinie nicht namentlich erwähnt werden. Wenn angenommen werden muss, dass diese Aufbauten von den Fahrgästen durch ihr Aussehen (Farbe, Logo, Beschriftung ...) dem ZVV bzw. den Verkehrsunternehmen zugeordnet werden, so sind sie als Haltestellenaufbauten zu behandeln und analog zu bewerten (ein Punkt pro Element).



Beispiel für individuelle Haltestellenaufbauten

Umgang mit ZVV-fremden Elementen

Grundsätzlich sind ZVV-fremde Elemente nicht erlaubt (Schieber (Gas- und Wasserwerk), gelbe Wanderwegweiser, Papierkörbe etc.). Einzelfälle werden geduldet. Wird die Anzahl zum Regelfall, muss dies mit dem ZVV abgesprochen werden. Bei der Erhebung werden ZVV-fremde Elemente nicht bewertet, aber zuhanden des ZVV vollständig mit Foto dokumentiert.



Beispiele von ZVV-fremden Elementen

3 Inhaltliches

3.1 Grundsätze

Die Haltestellenaufbauten sollen einen optisch angenehmen Eindruck vermitteln. Die Funktionstüchtigkeit muss gewährleistet sein. Die Informationen sind vollständig und gut lesbar vorhanden.

Wir legen Wert auf Sauberkeit und Ordnung. Alterserscheinungen von Metall, Glas und Gummi sind akzeptabel, solange die Funktionstüchtigkeit und Sauberkeit gegeben ist.

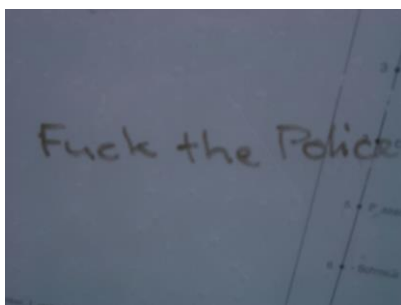
Betreffend Sauberkeit und Ordnung beschreiben die Richtlinien die Grenze zwischen Akzeptanz und Nicht-Akzeptanz. Grobe Mängel, die ausser Diskussion stehen, sind nicht beschrieben. Es können nicht alle Vorkommnisse abgebildet werden. Die Bilder geben die Stossrichtung an. Im Zweifelsfall soll der Entscheid über Akzeptanz und Nichtakzeptanz analog einem Bild mit einem möglichst ähnlichen Vorkommnis gefällt werden.

3.2 Informationskasten



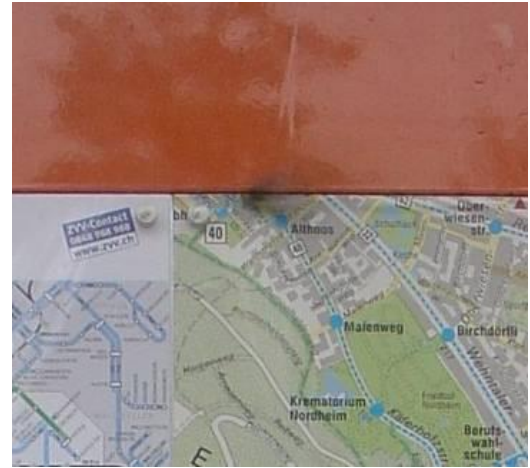
- a) Pro Steig, Linie und Richtung hängt ein aktueller Aushangfahrplan (Format A3) für den Normalbetrieb. Falls relevant auch für den Nachtnetzbetrieb (für das Nachtnetz sind an Knoten auch Abfahrtsplakate möglich).
- b) Falls noch Platz vorhanden ist, hängt ein Regionalnetzplan (Format A3).
- c) Es gibt keine leeren Flächen. Falls immer noch Platz vorhanden ist können hängen (ausschliesslich und Format A3): Nachtnetzpläne, Tarifzonenpläne, lokale Kartenausschnitte, Tarifinformationen, Hinweise auf den Standort des Ticketautomaten (offizielle ZVV-Versionen) oder die offiziellen ZVV-Plakate. Weitere Inhalte mit direktem Bezug zu den lokalen Gegebenheiten sind möglich, müssen aber mit dem ZVV abgesprochen und bewilligt sein und nach Ende der Ereignisse umgehend entfernt werden.
- d) Alle Informationen befinden sich ausschliesslich in den Kasten. Die Rückseite der Kasten weist keine Schäden, Bemalungen, Kleber auf. Eine Beeinträchtigung $\varnothing < 6$ cm pro Kasten ist akzeptiert. Ausnahme: Ein Kleber „Plakatieren verboten“ ist erlaubt.
- e) Informationen zu Betriebsänderungen betreffend der geprüften Haltestellen (Baustellen, Grossanlässe) sind im Format A3 verfasst. Sie können losgelöst von den Vorgaben a) bis c) angebracht werden und müssen nach Ende der Ereignisse umgehend entfernt werden.
- f) Besitzt der ZVV keinen eigenen Infokasten (z. B. Gast im SBB-Infokasten ohne ZVV-eigene Aufbauten), so wird der optische Eindruck nicht bewertet. Stellen Gemeinden im Rahmen der Haltestellengestaltung eigene Infokasten zur Verfügung, werden diese wie ZVV-eigene Infokasten bewertet.

Nicht akzeptierte Schäden an Informationskassen:



Die Transparenz der Glasscheibe ist ein wichtiger Bestandteil der Instandhaltung der Informationskassen. Dunkle Bereiche im Glas oder auf der Innenseite der Glasscheibe werden analog wie Kleber / Kratzer bewertet.

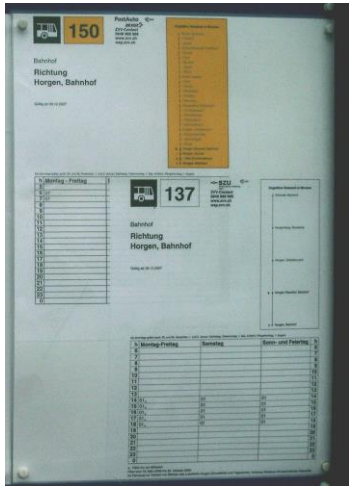
Die folgenden Schäden werden akzeptiert, wenn keine weiteren Mängel dazukommen:
Im Zweifelsfall: Die Information muss immer gut lesbar sein.



Nicht akzeptierte Mängel auf der Rückseite:



Nicht akzeptierte Ordnung, Zustand oder Inhalte in Informationskästen:

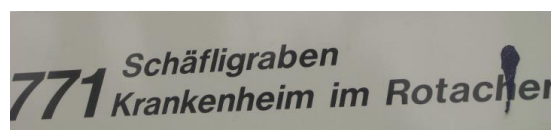


Stelen



- a) Sämtliche relevante Linien, inkl. Nachtnetzlinien, sind angeschrieben.
Es sind keine Linien angeschrieben, die nicht mehr in Betrieb sind.
- b) Die Haltestellennamen sind auf der Haltestellentafel und in der Haltestellendatei DIVA identisch. (Ausnahmen gemäss „Weisung zur Festsetzung der Haltestellennamen im ZVV“ vom 16.10.2007, Kapitel B1-6).
- c) Auch kleine Schäden werden nicht akzeptiert, wenn Sie im Textbereich liegen.
Ausserhalb des Textbereichs wird ein kleiner Schaden ($\varnothing < 6$ cm) pro Haltestellentafel akzeptiert.
- d) Der Text muss bei der Annäherung an die Stele zu Fuss oder mit einem Fahrzeug von der Strasse aus von beiden Seiten gelesen werden können. Keine Sichtstörung durch Grünwuchs, Wartehäuschen, etc.
- e) Es gibt keine optisch auffallende Abweichungen zu:
 - ZVV - Richtlinien für die Fahrgastinformation an Haltestellen sowie in Taschenfahrplänen
 - ZVV CD-Handbuch
- f) Grundsätzlich sind ZVV-fremde Elemente nicht erlaubt (Schieber (Gas- und Wasserwerk), gelbe Wanderwegweiser, Papierkörbe etc.). Einzelfälle werden geduldet. Wird die Anzahl zum Regelfall, muss dies mit dem ZVV abgesprochen werden. Bei der Erhebung werden ZVV-fremde Elemente nicht bewertet, aber zuhanden des ZVV vollständig mit Foto dokumentiert.

Nicht akzeptierte Mängel an Stelen:



Verformung ist akzeptiert.
Auslösung aus der Halterung (diese Bild) ist nicht akzeptiert.



Sauber, aber nicht akzeptable optisch auffallende Abweichungen vom CD:



DFI-Anzeiger



- a) Der DFI-Anzeiger ist funktionstüchtig.
- b) Der optische Eindruck erfüllt die Anforderungen analog zu den Stelen

Ticketautomaten und Entwerter



- a) Der Automat (Touch Screen, Ticket lösen mit Münze / Karte, entwerfen, Rückgeld) / der Entwerter (entwerfen) ist funktionstüchtig.
- b) Auf Ticketautomaten muss der Text problemlos gelesen werden können. Die Berührungspunkte dürfen abgegriffen aber nicht dreckig sein.
- c) Auf dem Ticketautomaten befinden sich der Tarifzonenkleber und der runde Kleber ZVV-Contact.
- d) Die Ränder der Kleber können Schäden aufweisen, Netz, Text, Logos dürfen davon aber nicht beeinträchtigt sein.
- e) Seiten und Rückwand sind nicht beklebt oder bemalt. Eine Beeinträchtigung mit $\varnothing < 6$ cm erlaubt. Ein Kleber „Plakatieren verboten“ ist erlaubt.
- f) Kratzer bei der Münzeingabe als Folge der „Entladung“ der Münzen durch die Fahrgäste werden nicht beanstandet.



Nicht akzeptierte Mängel:

