

Verkehrs-Unterrichtsblatt

5. Stück

Wien, am 1. Mai 1958

Jahrgang 1958

Inhalt: 16. Pünktlichkeit — Sicherheit!
17. 3mal Dienst am Kunden
18. Von einem Fahrdienstleiter für Fahrdienstleiter geschrieben

16. Pünktlichkeit — Sicherheit!

Wie die 1957 durchgeführten Laufüberwachungen bewiesen, hat die Pünktlichkeit des Zugverkehrs nachgelassen. Freilich gab es gerade in diesem Jahr besonders viele Behinderungen technischer Art; es wäre aber unbillig, sie für diese Entwicklung allein verantwortlich zu machen.

Wesentlich mitbestimmend war die unrichtige Einstellung der am Ablauf des Zugverkehrs beteiligten Menschen zum Pünktlichkeitsbegriff.

Fahrpläne sind Warenkatalogen eines großen Unternehmens gleich zu halten. Mit ihnen wird die Ware „Verkehrsleistung“ in verschiedenen Qualitätsstufen angeboten.

Unsere Kunde darf erwarten, genau die Ware zu erhalten, die ihr offeriert wurde. Dies ist aber dann nicht der Fall, wenn ein Zug, der zu einer bestimmten Minute in einem Bahnhof einzutreffen hätte, dort zu spät ankommt.

Dabei ist es gar nicht wesentlich, ob die Unpünktlichkeit nur wenige Minuten beträgt oder ein höheres Maß erreicht und ob sie einen internationalen oder einen Berufsfahrerzug betrifft. Größere Verzögerungen — durch außerordentliche Ereignisse herbeigeführt — sind dem Bahnbenützer viel leichter verständlich zu machen und werden von ihm viel eher toleriert als die tägliche, schleichende Unpünktlichkeit derselben Verbindung im Ausmaß von nur wenigen Minuten.

Es ist eine sehr bedauerliche Tatsache, daß viele Berufskollegen von heute — sehr im Gegensatz zur Auffassung, die gemeinhin Jahrzehnte hindurch galt und die derzeit noch bei anderen Verwaltungen sehr hoch gehalten wird — von einer Verbindung, die stets geringfügig unpünktlich fährt, sagen, daß der Zug sowieso gut sei.

Nein, gerade solche Züge sind schlecht, weil es sich um eine Vielzahl vom gleichen Übel behafteter Verbindungen handelt und durch sie ein sehr nachteiliges Bild erzeugt wird: Das der mangelnden Präzision.

Präzision ist aber eine unerläßliche Voraussetzung für den untadeligen Ruf eines Verkehrsunternehmens und den seiner Bediensteten.

Was nützt es, wenn sich ein Lokomotivführer noch so sehr bemüht, genau nach dem Fahrplan zu fahren, und in einem Bahnhof pünktlich eintrifft, wenn er dort vom Fahrdienstleiter grundlos um eine Minute verspätet abgefertigt wird. Diese Minute ist in zahlreichen Fällen der Ausgangspunkt für eine große Zahl weiterer Verspätungselemente, die sich oftmals einen ganzen Kalendertag hindurch summieren.

Fahrdienstleiter und Zugmannschaft haben vom Augenblick des Eintreffens in einem Bahnhof an miteinander zu arbeiten. Die Handlungen der Zugmannschaft haben sich ohne Zeitverlust denen des Fahrdienstleiters anzupassen. Der Fahrdienstleiter selbst hat so sicher und rasch zu disponieren, daß der weitere Ablauf der Vorgänge keine Verzögerung erfahren kann.

Er hat gleich den Zugbegleitern auf das Aus- und Zusteigen der Reisenden einzuwirken,

er muß die Gepäkaus- und Zuladung beschleunigen und hiezu zeitgerecht die nötigen Vorsorgen treffen,

er hat die Befehlsübergabe den örtlichen Verhältnissen angepaßt, rasch zu vollziehen,

er muß unter allen Umständen trachten, daß die Arbeit beim Zug abgeschlossen ist, wenn die Abfahrtsminute herankommt,

er muß durch präzise Signalabgabe dafür sorgen, daß sich der Zug schon im Augenblick des Zeigersprunges für die vollendete Abfahrtsminute in Bewegung setzt.

Der Fahrdienstleiter handelt falsch, wenn er bei verspäteten Zügen einen Planaufenthalt ohne zwingenden Grund nicht kürzt. Es ist seine Aufgabe, die in jedem Aufenthalt steckende stille Reserve auszunutzen und damit zur Verringerung von Verspätungen beizutragen.

Der Fahrdienstleiter handelt auch falsch, wenn er unbeweglich ist. Er darf nicht den Zug entlang wandeln, sondern soll jede notwendige Handlung ebenso sicher wie rasch vollziehen. Er muß stets Herr der Situation sein und darf sich nicht durch die Geschehnisse aus der Ruhe bringen lassen.

Pünktlichkeit des Zugverkehrs ist auch im Güterdienst unerläßlich. Von ihr hängt fast immer das Erreichen von Anschlüssen, zeitgerechter Wagenübergang und Wahrung der Beförderungsfristen ab. Je zuverlässiger die Kunde mit dem Einlangen der für sie bestimmten Waren rechnen kann, desto eher wird sie sich der Bahn als Transportführer bedienen. Unpünktlichkeit im Güterverkehr verursacht der Bahn hohe Kosten durch unnötige Wagenmieten und Entschädigungen für Lieferfristüberschreitung.

Es muß der Stolz jedes Fahrdienstleiters sein, wo immer möglich, durch Vorsprungfahren auf die Beschleunigung der Transporte einzuwirken.

Pünktlichkeit des Güterverkehrs setzt früh beginnende und weitblickende Disposition im Einzelfall voraus. Zur Präzision im Güterverkehr ist auch unerläßlich, daß der Fahrdienstleiter die Vorgänge am Bahnhof persönlich überwacht. Es ist dabei gleich, ob sie sich auf kleinen Zwischen- oder großen Verschiebebahnhöfen ergeben.

Korrekturer Verkehrsablauf kommt dem Reisenden, dem Verfrächter, der Bahn, aber auch jedem Betriebsbediensteten selbst zugute. Er vereinfacht die Arbeit und verschafft Sicherheit. Diese muß stets unser oberstes Gebot sein!

Bedienstete des ausführenden Verkehrsdienstes!

Wir erinnern an Punkt 124 der DV V 26, wonach jede gerichtliche Vorladung aus Anlaß eines Verkehrsereignisses sofort der Dienststelle zu melden ist.

Dienstvorstände!

Ihr habt hierüber — unabhängig von der in der Dienstordnung angeordneten Verständigung — ehestens Eure Fachabteilung bei der Bundesbahndirektion zu verständigen, die ihrerseits den Erhebungsdienst der Betriebsabteilung benachrichtigt.

Bahnhofsvorstände geben ihre Meldung direkt an den zuständigen Erhebungsbeamten.

17. 3 mal Dienst am Kunden

Aus der Zuschrift einer Reisenden, die einen Knöchelbruch erlitten hatte und von Unzmarkt nach Graz in das Krankenhaus fuhr: „... in dem Augenblick, in dem ich am 1. März 1958 das Bahnhofsgebäude in Unzmarkt betrat — ein Autobusfahrgast und der Bedienstete F. E. waren mir behilflich — hat mich das Bahnpersonal in Obhut genommen, mich wie ein kostbares Wertpaket behandelt und gesorgt, daß ich auf dem schnellsten Weg nach Graz in das Krankenhaus kam. Das lief alles mit einer solchen Ruhe und Selbstverständlichkeit ab, daß ich, offengestanden, ganz verblüfft war. Schon in Unzmarkt trug man mich fast in den Zug, besorgte mir die Fahrkarte und der Schaffner A. K. sagte mir, ich solle nicht nervös sein; er würde schon sorgen, daß ich in St. Michael gut hinauskomme und mit dem Triebwagen weiterfahren kann. Und so war es auch. In St. Michael mußte ich nur warten, bis alle Fahrgäste ausgestiegen waren, dann kamen die Bahnbediensteten K. G., F. K. und D. W., trugen mich aus dem Wagen auf den Bahnsteig, setzten mich dort auf eine Bank — aber alles so achtsam, daß ich fast keine Schmerzen hatte; als der Triebwagen einfuhr, trugen sie mich wieder zum Zug. Ich befürchte sogar, ich habe wider Willen ein Verspätung verursacht, aber man hat gewartet, ohne Drängen, ohne Unwillen, bis ich endgültig im Wagen war. Dort wurde ich gut untergebracht und der Schaffner J. L. fragte mich, ob ich gleich von der Bahn aus in ein Krankenhaus wolle, er würde in diesem Falle das Rote Kreuz am Grazer Bahnhof veranlassen, bereit zu sein und auch für einen Rettungswagen sorgen. Es klappte alles ganz ausgezeichnet. Die Bahnhofswestern warteten schon bei der Wagentür mit einem Handwagen und nach kaum 2 Minuten war auch schon die Rettung da.

Meiner Meinung nach darf so viel Aufmerksamkeit und Fürsorge nicht übergangen werden. Ich wäre Ihnen daher sehr verbunden, wenn Sie Ihren Bediensteten nochmals meinen aufrichtigsten Dank übermitteln würden.“

Ein Reisender schreibt folgendes:

„... Es ist anscheinend bei den Österreichischen Bundesbahnen noch nicht klar, ob man vom Zug aus telegraphieren kann oder nicht. Als ich mit dem Arlberg-Express von Paris kommend in Österreich ein Telegramm aufgeben wollte, wandte ich mich an den Schaffner; dieser lehnte jedoch mein Ersuchen mit der Begründung ab, daß dies im Zug nicht möglich sei. Ich sollte das Telegramm im nächsten größeren Bahnhof aufgeben. Dort eingetroffen versuchte ich neuerlich mein Glück. Da der Zug nur kurzen Aufenthalt hatte, rannte ich zu dem einige Bahnsteige entfernt liegenden Telegraphenbüro. Dort erklärte mir der Beamte, daß er seine Arbeit nicht unterbrechen könne, jedoch der Schaffner dazu berufen sei, ein Telegramm anzunehmen. Wenn ich nicht einige Zeit warten wolle oder könne, solle ich die Aufgabe im nächsten Bahnhof versuchen.

Ich habe daraufhin auf die Aufgabe des Telegramms verzichtet!“

Schaffner!

Fernschreibbedienstete!

Der Fahrgast im Zug muß in jeder Hinsicht betreut werden, auch Telegrammannahme und richtige Weitergabe ist Kundendienst!

Kontrollorgane!

Achtet auf die Ausrüstung der Schaffner mit Zugtelegrammformblättern!

Ein altes Sprichwort sagt: „Der Ton macht die Musik!“

Auch der Ton, den der Fernsprechvermittler gegenüber dem Fernsprechteilnehmer — gleichgültig, ob sie solche des öffentlichen oder solche des Bahnnetzes sind — anschlägt, ist eine Visitenkarte des Unternehmens. Es ist vergeblich, wenn die Österreichischen Bundesbahnen auf der einen Seite für Kundenwerbung große Beträge investie-

ren, dieses Bestreben aber auf der anderen Seite durch Unhöflichkeit wieder zunichte gemacht wird.

Im Interesse der Kundenbetreuung sollen sich daher die Fernsprechvermittler bei Anrufen nicht nur ordnungsgemäß und höflich melden, sondern auch der Meldung einen Gruß, wie z. B. „Guten Morgen“, „Guten Tag“ oder dergleichen, anschließen; dies bringt für den Anrufenden in das folgende Gespräch eine persönliche Note und schafft eine günstige Atmosphäre!

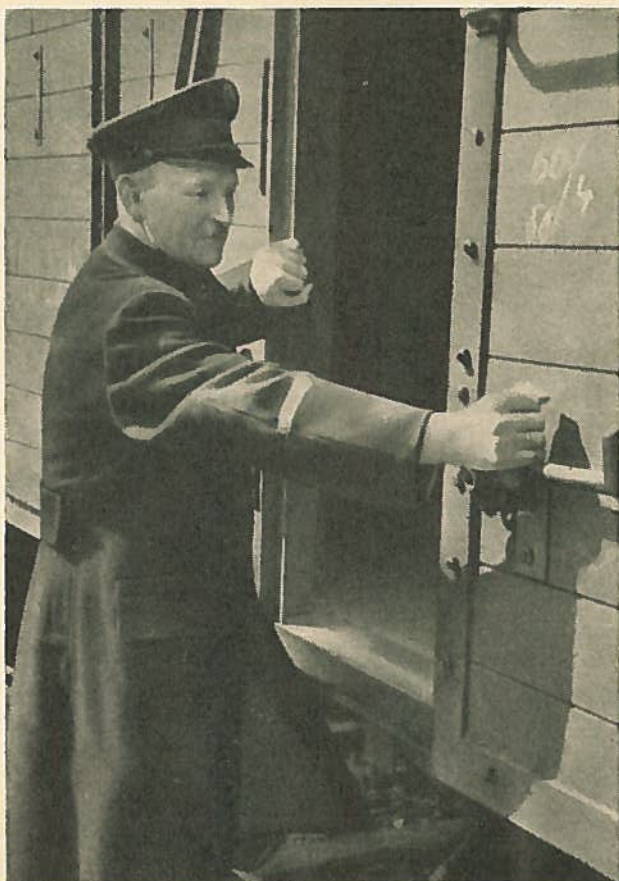
Bedienstete

Seitlich angebrachte Schiebetüren

bei Güterwagen lassen sich oft schwer schließen. Wenn hiezu eine größere Kraftanstrengung notwendig ist, dann laßt Eure Hände nicht am Türrahmen! Wenn die Türe unvermutet zuschlägt, geschieht ihr und dem Rahmen nichts, Eure Finger und Hände aber werden es zu spüren bekommen!

Achtet darauf!

Falsch



Richtig



18. Von einem Fahrdienstleiter für Fahrdienstleiter geschrieben

Aus meinen in 15 Dienstjahren als Fahrdienstleiter gesammelten Erfahrungen:

1. Trete den Dienst rechtzeitig an, damit Du Deine Aufgaben richtig und in Ruhe übernehmen kannst; der Abzulösende wartet bereits auf Dich!
2. Lese alle Deinen Dienst betreffenden Fernschriften und Schriftstücke genau durch und verständige über den Inhalt alle in Betracht kommenden Bediensteten unmißverständlich; besser ein Mann mehr verständigt, als einer zu wenig.
3. Habe stets Papier und Bleistifte bei Dir, um jederzeit Notizen für die Dienstabwicklung machen zu können.
4. Bewahre immer Deine Ruhe, gebe Anordnungen überlegt. Denke daran, daß Du vom Zug aus beobachtet wirst und im Blickfeld der Öffentlichkeit stehst. Es ist unschön, wenn ein Fahrdienstleiter am Zug schreiend Befehle erteilt und dadurch oft andere Bedienstete kopfscheu macht.
5. Opfere bei jedem Fahrplanwechsel einige Stunden dem Studium des neuen Kursbuches, damit Du jederzeit Auskunft geben kannst! Die Reisenden haben Achtung vor einem Fahrdienstleiter, der Auskünfte gut und sicher geben kann. Mir wenigstens wäre es sehr peinlich gewesen, hätte ich Reisende an andere Bedienstete verweisen müssen.
6. Im Verkehr mit Reisenden sei hilfreich und zuvorkommend. Bedenke, daß man selbst als Fachmann Verspätungen im Reiseverkehr kritisiert, obwohl man weiß, daß triftige Gründe hierfür vorliegen dürften. Die Reisenden aber sind sehr leicht erregt, dem Fahrdienstleiter obliegt es zumeist, Aufklärung zu geben. Ertrage alles mit Ruhe und trachte zu überzeugen. Ich habe jeden Beschwerdeführer immer höflich behandelt. Meistens kam sein schroffer Ton schon ins Wanken, wenn ich ihm liebenswürdig einen Stuhl anbot.
7. Sei stets den Untergebenen ein Vorbild, sei immer auf dem Posten, auch wenn es manchmal nicht so geht, wie Du es Dir wünschst.
8. Kümmere Dich um alle Dienstesobliegenheiten der Untergebenen, damit Du nötigenfalls entweder als Ersatzmann oder zumindest beratend einspringen kannst.

Schrankenwärter, Stellwerkswärter!

Es vergeht kein Tag, an dem nicht im Gesamtbereich der Österreichischen Bundesbahnen mindestens ein- bis zweimal Schranken bei Zugfahrten offen und unbewacht bleiben oder zu spät geschlossen werden!

Grund: Der Schrankenwärter hat auf das rechtzeitige Schließen vergessen!

Leider kommt es dann nur allzu häufig zum Zusammenprallen zwischen Schienen- und Straßenfahrzeugen.

Die Folgen

für den Straßenbenützer: Tötung oder Verletzung, meist großer Sachschaden,

für den Schrankenwärter: Abzug vom Wärterdienst, Gerichtsstrafe, Dienststrafe,

für die Verwaltung: Ersatzleistungen, Rentenzahlungen usw.

Erkundigt Euch daher — besonders in Verspätungsfällen — genau über den Zuglauf. Nur so ist es möglich, den Schranken zur vorgeschriebenen Zeit zu schließen!

Bedenket immer, wieviel für Euch und für andere davon abhängt!

Verlaßt Euch nicht auf die Fahrsignale!

PLAKATPREISAUSSCHREIBEN

Achtung!

Haben Sie sich schon an dem Plakatpreisausschreiben des Unfallverhütungsdienstes der Versicherungsanstalt der österreichischen Eisenbahnen beteiligt?

Wenn nicht, haben Sie Gelegenheit ab der Plakatgruppe II Ihre Meinung über die Bilder einzusenden!

Vergessen Sie nicht die Einsendetermine!

Letzter Einsendetermin für die Gruppe II: 20. Mai 1958

für die Gruppe III: 7. Juni 1958

Plakatgruppe II

- Beim Kuppeln Bügel hinten anfassen — sonst Quetschgefahr!
- Im lichten Raum ist immer Gefahr!
- Pufferlücken bedeuten Lebensgefahr — gebückt ins Gleis treten!
- Bremschuh rechtzeitig auflegen!
- Vorsicht beim Abspringen — sonst Sturz!

Plakatgruppe III

- Achtung, Lebensgefahr!
- Abschalten — Erdungsstange!
- Besteigen des Langkessels nur bei ausgeschalteter und geerdeter Fahrleitung erlaubt!
- Vorsicht beim Hinauslehnen!
- Bei der Arbeit an Bohrmaschinen Werkstücke nicht mit der Hand festhalten!

Beachten Sie die Bilder und die Veröffentlichungen des Unfallverhütungsdienstes in den Sondernummern des Mitteilungsblattes „Sicherheit zuerst“ und im „Eisenbahner“!

Mit der Einsendung Ihrer Meinung arbeiten Sie an der Gestaltung des Werbematerials für Unfallverhütung mit — Sie helfen mit, Unfälle zu verhüten!