



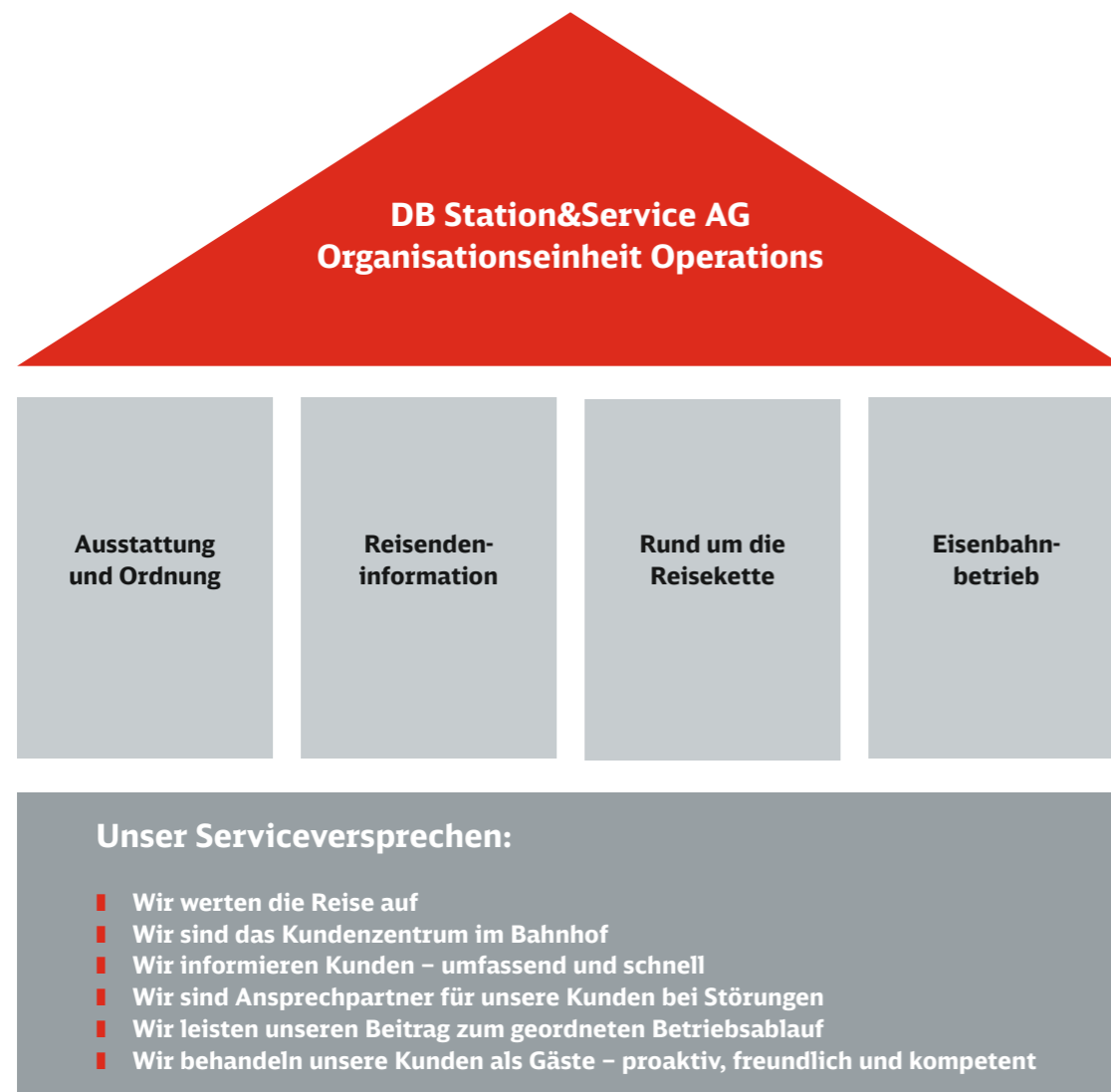
Deutschlands Bahnhöfe – **kundenorientierter Service und sicherer Betrieb aus einer Hand**

Effiziente Lösungen für Verkehrsunternehmen, Kommunen und Aufgabenträger.

Die Basis der Zukunft. DB Netze.



Die vier Säulen von Operations



Herzlich willkommen!

Bei der DB Station&Service AG stehen die Kunden im Mittelpunkt. Reisende und Besucher sollen sich in unseren Bahnhöfen wohl und gut betreut fühlen. Dabei sind wir auch auf die Mithilfe unserer Partner angewiesen.

Die Deutsche Bahn AG begleitet als Dienstleister für einen umfassenden Mobilitätsservice Bahnkunden über die gesamte Reisekette. Der Bahnhof ist dabei ein wesentliches Bindeglied in dieser Kette und DB Station&Service AG der Dienstleister vor Ort. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stehen im direkten Kontakt mit den Kunden und helfen als kompetente Ansprechpartner für Reisevorbereitungen, Abfahrts- und Ankunftsankünfte, Betreuung in außerplanmäßigen Situationen, Begleitung mobilitätseingeschränkter Reisender und vielen anderen Kundenbelangen am Bahnhof. Sie gestalten für unsere gemeinsamen Kunden durch ihr Auftreten und ihre Präsenz den Aufenthalt im Bahnhof und während der Reise so angenehm wie möglich.

Um diese Aufgabe noch besser zur erfüllen und den hohen Ansprüchen der Kunden gerecht zu werden, setzt die DB Station&Service AG auf ein verstärktes Service-Angebot. Dies wird von der Organisationseinheit Operations umgesetzt. Dabei steht Operations für die gemeinsame Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Bereichen Service und Betrieb. Unsere Teams in den Regionen sichern den reibungslosen Betrieb der Bahnhöfe und erstklassigen Service – Tag für Tag. Jeder Einzelne unserer 2 900 Mitarbeiter stellt ganz persönlich die Dienstleistung vor Ort für den Kunden sicher.

Vier Schwerpunktfunktionen spiegeln unsere Leistungen an den Bahnhöfen wider:

1. Ausstattung und Ordnung auf den Bahnhöfen
2. umfassende Reisendeninformation
3. glatter Ablauf der Reisekette sowie
4. Sicherstellung eines reibungslosen Eisenbahnbetriebes.

Trotz unserer Service-Offensive sind wir natürlich auf Ihre Unterstützung angewiesen. Denn nur gemeinsam mit Ihnen, den Eisenbahnverkehrsunternehmen, den Ländern, den Kommunen und Aufgabenträgern kann ein bedarfsgerechter Service – also Service in jener Qualität, wie ihn unsere Kunden an den jeweiligen Stationen erwarten – vollumfänglich angeboten werden.

Diese Broschüre bietet einen umfassenden Katalog an Dienstleistungen auf unseren Bahnhöfen, aus denen Sie die Ihrem Produkt, Ihrem Standort und Ihren Qualitätsansprüchen am besten gerecht werdenden Angebote wählen können. Gern stellen wir mit Ihnen auch ein für Sie maßgeschneidertes, über das in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen niederlegte Regelangebot hinausgehendes Leistungs-Portfolio zusammen.

Sprechen Sie uns an. Lassen Sie uns gemeinsam ein Service-Konzept umsetzen, das gezielt auf Ihre Kunden ausgerichtet ist und den größtmöglichen Nutzen erzielt.

Andreas Springer
Vorstand Personal/Operations
DB Station&Service AG

1. Ausstattung und Ordnung



WC-Center im Empfangsgebäude



Wartebereich am Bahnsteig



Präsenz der Ordnungspartnerschaft
(DB Sicherheit und Bundespolizei)



Nassreinigung Bahnsteig

Ausstattung, Sicherheit und Sauberkeit – so kommt der Bahnhof bei Ihren Kunden an!

Besucher und Fahrgäste sollen sich im Bahnhof wohl fühlen. Als Betreiber von über 5 400 Personenbahnhöfen in Deutschland legt die DB Station&Service AG großen Wert auf hohe Betriebsqualität rund um die Bahnreise und einen reibungslosen Bahnhofsbetrieb. Zusammen mit unseren Spezialisten für Sicherheit und Sauberkeit gestalten wir den Aufenthalt in den Bahnhöfen und Stationen so angenehm wie möglich.

Ausstattung der Bahnhöfe

Die bedarfsgerechte Ausstattung der Stationen umfasst nicht nur die grundlegenden Elemente wie den Bahnsteig, das Bahnstufenschild und den einfachen Zugang zu den Bahnsteigen, sondern auch Fahrtreppen, Aufzüge, Wetterschutz und Leitsysteme für Sehbehinderte. An verkehrlich bedeutenden Bahnhöfen stellen wir auch komfortsteigernde Ausstattungselemente für das Warten und zur Orientierung der Reisenden zur Verfügung.

Um die Bahnhöfe in Zukunft noch attraktiver zu gestalten, schreiben wir uns als neugegründete Einheit Operations die Schwerpunktthemen

- Warten
- Wetterschutz und
- Vandalismusresistenz

auf die Fahne. Hierzu suchen wir Ihre Partnerschaft. Mit Ihrer Erfahrung wollen wir diese Themen gemeinsam für unsere Reisenden weiterentwickeln.

Den Ausbau der barrierefreien Zugänge wollen wir ebenfalls mit Ihnen gemeinsam vorantreiben. Bereits heute haben wir schon an 86 Prozent der Bahnhöfe mit über 1 000 Reisenden einen ganz oder teilweisen stufenfreien Zugang erreicht.

Sicherheit und Sauberkeit

Neben der reisendengerechten Ausstattung gehören die Sicherheit und die Sauberkeit zu den Kernelementen eines attraktiven Bahnhofs.

Unsere Leistungen umfassen sowohl die Unterhaltsreinigung von Bahnanlagen als auch pflegerische Maßnahmen wie Grundreinigungen, Winterdienst und Grünpflege.

Mit unseren erfahrenen Teams von DB Services und DB Sicherheit sind wir gut aufgestellt und sorgen für Sauberkeit und Ordnung an den Bahnhöfen.

Die Ausstattung, die Sauberkeit und die Sicherheit sind dabei Basisleistungen, die über den Stationspreis und durch Baukostenzuschüsse von Bund, Ländern und Kommunen finanziert werden.

Sollten Sie Wünsche haben, die über unseren heutigen Standard hinausgehen, sprechen Sie uns bitte an. Wir finden eine gemeinsame Lösung.



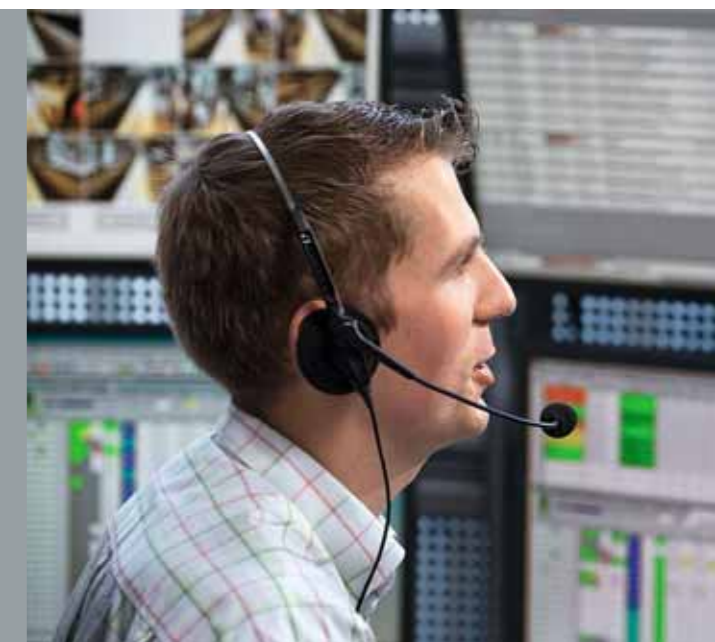
Dreisprachige Wegeleitung



Zentrale Infotafel mit LCD-Technologie



Dynamischer Schriftanzeiger



Mitarbeiter im Anszagezentrum

Reisendeninformation und Reisendenlenkung – alles, was Ihre Kunden weiterbringt!

Ein großer Teil unserer 2 900 Mitarbeiter versorgt unsere gemeinsamen Bahnkunden mit visueller, akustischer und persönlicher Reiseinformation. Sie geben kompetent Auskunft und stellen so die Orientierung der Reisenden im Bahnhof, im Eisenbahnverkehr sowie sämtliche Mobilitätswünsche sicher. Ständige Innovationen prägen auch unsere technischen Konzepte.

Visuelle Reisendeninformation

Der gelbe Abfahrts- und der weiße Ankunftsfahrplan sind nach wie vor die Basis der Reisendeninformation, ergänzt durch weitere, situationsbezogene Aushänge zu Tarifen und der Umgebung. Bei baustellenbedingten Änderungen sorgt „Max der Maulwurf“ sowohl für Verständnis für Informationen zur Dauer der Maßnahme als auch für die aktuellen Abfahrtszeiten.

An größeren Bahnhöfen werden die statischen Medien durch moderne, in Bezug auf Lebenszyklus und Energieverbrauch, optimierte Fahrgastinformations- und Zugzielanzeiger ergänzt, die über die Anszagezentren mit den aktuellsten Informationen versorgt werden.

Akustische Reisendeninformation

Neben der visuellen setzen wir insbesondere bei Abweichungen vom Regelverkehr auf die akustische Information der Bahnkunden.

Unser Anspruch ist es, mit dem schrittweisen Auf- und Ausbau unserer Anszagezentren sowie mit regelmäßigen Qualifizierungsmaßnahmen unserer Mitarbeiter eine flächendeckend standardisierte Anszagequalität zu gewährleisten. Wie auch beim Thema barrierefreier Zugang spielen hier bauliche und Service-Aspekte ineinander.

Innovation

Die aktuellste Innovation ist der Dynamische Schriftanzeiger (DSA). Er kombiniert die akustische und visuelle Informationsvermittlung und ist insbesondere für kleinere Stationen geeignet. Die Anlage zeigt Reisenden vom Regelverkehr abweichende Informationen über eine Laufschrift sowie durch eine Anszage an. Die Steuerung ist vollautomatisch.

Hiermit ist sichergestellt, dass eine durchgängige Reiseinformation sowohl an großen als auch kleineren Stationen gewährleistet und damit ein großer Schritt in Richtung Kundenzufriedenheit gemacht.



DB Information



Mobiler Service am Bahnsteig



Gepäckschließfachanlage



Parken am Bahnhof

Persönliche Kundeninformation: **DB Information** und **Mobiler Service.**

Die Vielzahl der Verkehrsunternehmen lässt das System Bahn immer komplexer werden. Als Eisenbahninfrastrukturunternehmen fühlen wir uns den Fahrgästen aller Eisenbahnverkehrsunternehmen gleichermaßen verpflichtet. Unsere Mitarbeiter beseitigen deshalb die Einstiegshürden zum System Bahn, wo immer es geht. Über 90 Prozent der Reisenden werden persönlich von unseren Servicemitarbeitern mit aktuellen Informationen versorgt.

Die DB Information

Die DB Information ist die zentrale Anlaufstelle im Bahnhof. Hier erhalten Reisende Orientierungshilfe, aktuelle Auskünfte zu Fahrplänen, Zügen und Unregelmäßigkeiten. In Notsituationen leisten wir Reisenden hier besondere Hilfestellung. Die DB Informationen sind an vielen Standorten mindestens von 6 Uhr bis 22.30 Uhr geöffnet. An großen Knotenbahnhöfen sind unsere Mitarbeiter teilweise rund um die Uhr erreichbar.

Der mobile Service

Der mobile Service ist unterwegs wo die Reisenden sind – auf dem Bahnsteig und in der Bahnhofshalle. Die Serviceteams bieten Orientierungshilfe im Bahnhof und aktuelle Auskünfte direkt vor Ort. Insbesondere obliegt ihnen der Service für mobilitätseingeschränkte Reisende.

Sollten Sie besondere Wünsche haben, sprechen Sie uns an. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein maßgeschneidertes Angebot.

Die Reisekette – **der Bahnhof ist Ihr Bindeglied** auf dem Weg zum Zug!

Der Bahnhof ist die Mobilitätsdrehscheibe in der Reisekette – ob mit dem Fernverkehr, dem Nahverkehr, mit Auto und Fahrrad oder mit Taxi und Bus. Wir begleiten den Reisenden beim Umstieg und bieten eine Vielzahl von Dienstleistungen.

Gepäckdienstleistungen

Zur Entlastung der Reisenden bieten wir im Bahnhof komfortable Aufbewahrungs- und Transportsysteme an: Schließfächer in unterschiedlichen Größen, DB Gepäck Center und Kofferkulis an vielen Standorten. Darüber hinaus profitieren insbesondere Reisegruppen von bequemen Gepäcktransferlösungen.

Fundsachenmanagement

Unser Fundservice ist mit einer Rückführungsquote von über 50 % der Beste im Branchenvergleich. Profitieren Sie von uns. Wir bieten ein umfassendes Fundsachenmanagement für Verkehrsunternehmen und Kommunen und übernehmen die aus der gesetzlichen Verpflichtung resultierenden Aufgaben. Von der Annahme verlorener Gegenstände über die Nachforschung bis hin zur Verwaltung, Lagerung und Rückführung. Hierfür sind an 110 Fundstellen in allen größeren Bahnhöfen speziell geschulte Mitarbeiter im Einsatz.

Parken am Bahnhof

Für unsere Kunden, die mit dem Auto zum Bahnhof kommen, professionalisieren wir die Parkraumbewirtschaftung mit unserer Tochter DB BahnPark. Diese kümmert sich dabei nicht nur um die DB-eigenen Parkanlagen, sondern versucht durch Partnerschaften auch die Parkanlagen von privaten und kommunalen Eigentümern in die Mobilitätskette zu integrieren. In der Zukunft wollen wir verstärkt das Thema Parken von Fahrrädern in den Fokus unserer Aktivitäten rücken, um dieses umweltfreundliche Verkehrsmittel enger in die Reisekette einzubinden. Hierzu benötigen wir Ihre partnerschaftliche Unterstützung.



Örtliche Aufsicht



Mitarbeiterin in der 3-S-Zentrale

Eisenbahnbetrieb – **sicher, pünktlich und serviceorientiert am Zug!**

Der Bahnhof ist die Schnittstelle aller Eisenbahnverkehrsunternehmen. Hier werden die Zusammenarbeit mit DB Netz organisiert, die DB-internen und externen eisenbahnbetrieblichen Funktionen koordiniert und die notwendigen Informationsprozesse gewährleistet. Sichtbar im Vordergrund operieren dabei die örtlichen Aufsichten, sofern diese an ausgewählten Bahnhöfen von den EVU zusätzlich bestellt werden.

Die örtlichen Aufsichten

Die örtlichen Aufsichten stellen in erster Linie die pünktliche Bereitstellung von Zügen sicher und verbessern so die Abfahrts-pünktlichkeit. Bei Unregelmäßigkeiten versorgt die örtliche Aufsicht Reisende mit den entsprechenden Informationen.

Sicherheit am Bahnsteig

DB Station&Service stellt an den Bahnsteigen eine Infrastruktur zur Verfügung, die den Schutz der Reisenden vor etwaigen Gefahren des Eisenbahnbetriebes gewährleistet. Die Maßnahmen haben das Ziel, dass sich bei durchfahrenden Zügen keine Personen im Gefahrenbereich aufhalten. Sie reichen von

Warnschildern über Lautsprecheransagen bis zu besonderen Vorkehrungen an Bahnsteigen, die von Zügen mit mehr als 160 km/h passiert werden.

Für Sicherheit, Sauberkeit und Service – die 3-S-Zentralen

Im Normalbetrieb regeln die 3-S-Zentralen die Prozesse im Hintergrund. Sie sind Melde- und Koordinationsstellen zur Steuerung eines sicheren, effizienten und kundenorientierten Bahnhofbetriebes und 365 Tage im Jahr rund um die Uhr besetzt. Jede 3-S-Zentrale fungiert als Schnittstelle für Informationen und Kommunikation. Dort laufen sämtliche Meldungen zu Sicherheit, Sauberkeit und Service aus dem operativen Betrieb des Bahnhofs zusammen. Die 3-S-Zentralen stellen sicher, dass unseren Reisenden die versprochene Dienstleistung in einem uneingeschränkten Zustand zur Verfügung steht.

Im Not- und Krisenfall organisiert der Bahnstationsmanager die notwendigen Maßnahmen. An großen Bahnhöfen unterstützt ihn dabei der neu eingerichtete Kundenservicemanager, der insbesondere in schwierigen Betriebssituationen die Kommunikation mit dem Kunden übergreifend optimieren soll.

Impressum

DB Station&Service AG
Operations (I.SHO)

Europaplatz 1
10557 Berlin

Änderungen vorbehalten.
Einzelangaben ohne Gewähr.
Stand: Dezember 2011

Bildnachweis:

Günter Bauer Titel links, S. 8, 9

Thomas Rosenthal S. 7, 10

DB AG Titel links, S. 3, 4, 6

Christian Bedeschinski S. 5

Bernd Lammel S. 7

Kontakt:

bahnhofsservice@deutschebahn.com

www.bahnhof.de

www.deutschebahn.com