Augmented Reality

layar

Einfach die Seiten mit der kostenlosen Layar App scannen und bewegtes Print erleben

Zukunft Bahn

Erfolge und Fortschritte an den Bahnhöfen

DB Station&Service AG

Vorstand der DB Station&Service AG:
Andreas Springer, Ute Möbus,
Dr. André Zeug und Rolf Reh (v. l.)

Schöner ankommen und abfahren

Mit dem konzernweiten Programm *Zukunft Bahn* haben wir die Kundenorientierung und die Qualität an den Bahnhöfen 2016 deutlich vorangetrieben. Wer heute an vielen unserer Bahnhöfe ankommt oder abfährt, erlebt mehr Komfort und ist noch besser informiert. Denn wir haben zum einen Basisleistungen wie die Sauberkeit, die Reisendeninformation und die Zuverlässigkeit von Aufzügen, Fahrtreppen und Uhren an Bahnhöfen verbessert. Zum anderen haben wir Innovationen wie die Wartewelten in München und die neue DB Information entwickelt und gemeinsam mit Kunden und Mitarbeitern getestet. An vielen wichtigen Bahnhöfen haben wir 2016 mit der Modernisierung begonnen und kurzfristige Verbesserungen umgesetzt. Auf den nächsten Seiten erfahren Sie mehr über die Höhepunkte des Jahres 2016.

Ab 2017 geht *Zukunft Bahn* in die nächste Runde. Wir schaffen unter anderem neue Wartebereiche, tauschen die DB Informationen bundesweit aus und erweitern mit der Stationsoffensive die Bahnanbindung in der Fläche. Die Bahnhöfe werden so noch stärker zum sympathischen Gesicht der Deutschen Bahn.

Multizuganzeigen geben Überblick

Auf einen Blick sehen Kunden auf der Multizuganzeige, ob sie am richtigen Bahnsteig stehen und wann ihr Zug hier einfahren wird. Das neue Anzeige-Layout von Zugzielanzeigern informiert die Reisenden am Bahnsteig über die nächsten drei Abfahrten sowie über Verspätungen und Gleisänderungen.

Das Projekt begann in Dresden: Die neue Darstellungsform von Zuginformationen wurde im Herbst 2015 erstmals an zwei Bahnhöfen getestet und anhand des Feedbacks der Reisenden optimiert.

Die Multizuganzeige gehörte Anfang 2016 zu den ersten, sichtbaren Maßnahmen an Bahnhöfen, seit das Konzernprogramm *Zukunft Bahn* gestartet wurde. 2016 wurden insgesamt über 2.000 Anzeiger an 150 Bahnhöfen auf die neue Anzeigeform umgestellt. Das kommt gut an: In Umfragen bevorzugen 83 Prozent der Kunden die neue Multizuganzeige.

Die Multizuganzeige ist eine Erfolgsgeschichte. Was als Pilotprojekt in Dresden begann, verbessert inzwischen an 150 Bahnhöfen die Reisendeninformation.
Jeannette Winter, Leiterin Regionalbereich Südost

Bahnhofsuhren ticken richtig

Die Uhren an Bahnhöfen laufen seit Start des Qualitätsprogramms *Zukunft Bahn* zuverlässiger. Nur maximal 48 Stunden vergehen zwischen der Meldung einer Störung und ihrer Behebung – die Reaktionszeit wurde von fünf auf zwei Werktage verkürzt.

Das neue Prinzip der Schadensbehebung: Defekte Uhren an großen und mittleren Bahnhöfen werden komplett ausgetauscht, falls sie nicht innerhalb von 48 Stunden vor Ort repariert werden können. An kleinen Haltepunkten werden defekte Uhren abmontiert, sofern dort als Alternative Dynamische Schriftanzeiger (DSA) mit integrierter Uhr vorhanden sind.

An mehr als 4.300 kleineren Bahnhöfen zeigen rund 6.600 DSA die Uhrzeit an und informieren über Fahrplanabweichungen. Mitarbeiter einer zentralen Leitstelle überwachen die DSA rund um die Uhr und sorgen im Störfall umgehend für eine Fehlerbehebung.

Die neue DB Information entsteht

Die DB Information ist die zentrale Anlaufstelle in großen Bahnhöfen. Hier erhalten Reisende Orientierungshilfe und Auskunft. Im Zuge von *Zukunft Bahn* hat die DB Station&Service AG 2016 die neue DB Information 4.0 entwickelt: eine moderne Rezeption, die persönliche Beratung mit Info-Monitoren und digitalen Selbstbedienungsterminals kombiniert.

Wie das am besten funktioniert, hat ein Projektteam in einem offenen Prozess getestet und entwickelt. Eine ehemalige Wartehalle am Bahnhof Berlin-Wannsee wurde dafür zur Werkstatt. Neben mehreren Startups haben Kunden, Mitarbeiter, Behindertenverbände, die Bestellerorganisationen für den Nahverkehr und Eisenbahnverkehrsunternehmen mitgewirkt. Die Bedürfnisse aller Kundengruppen wurden in zahlreichen Werkstatt-Tests aufgenommen und in den Prototyp integriert.

Seit Oktober 2016 steht der Prototyp am Bahnhof Berlin Südkreuz und wird bis Mitte 2017 getestet und weiterentwickelt.

Bei der neuen DB Information zeigt ein großer Monitor bereits aus der Ferne Informationen zu geänderten Abfahrtszeiten, Fahrplanänderungen oder zu Anschlüssen. An Selbstbedienungsterminals können Reisende unter anderem eine Mobilitätshilfe bestellen.

Der Austausch aller 82 bestehenden DB Informationen bundesweit beginnt ab Herbst 2017.

Ausgangspunkt der Entwicklung der neuen DB Information sind die Kunden und Mitarbeiter. Der Empfang am Bahnhof wird noch freundlicher und digitaler.
Friedemann Keßler, Leiter Regionalbereich Ost

Mit Hochdruck reinigen

Um den Komfort für Kunden weiter zu steigern, wurden 53 große und mittlere Bahnhöfe 2016 intensiver gereinigt. Von dieser Reinigungsoffensive profitierten die Reisenden an größeren Bahnhöfen, deren Sauberkeit in Kundenumfragen als verbesserungswürdig bewertet wurde. Der Schwerpunkt lag dabei auf der Grundreinigung sowie der Glasreinigung, insbesondere von Hallendächern.

Für die Reinigungsoffensive standen 2016 rund 3,8 Millionen Euro zusätzlich bereit. Zudem wurden an 137 hochfrequentierten Stadtbahnhöfen für 1,1 Millionen Euro zusätzliche Grundreinigungen durchgeführt. Darüber hinaus wurden 2016 rund 1,1 Millionen Euro in kleinere Instandsetzungs- und Verschönerungsmaßnahmen investiert, um die Aufenthaltsqualität zu verbessern und so die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. 2016 wurden 227 solcher „Licht&Farbe“-Maßnahmen an 72 Bahnhöfen durchgeführt.

Mit der Reinigungsoffensive steigern wir den Komfort für die Reisenden. Die Maßnahmen gehen weit über turnusmäßige Reinigungen hinaus.
Martin Sigmund, Leiter Regionalbereich West

Frischekur für Toiletten

Sauberer, frischer und einladender sollen die Sanitäranlagen in Bahnhöfen werden. Das Hauptaugenmerk liegt bei der Neugestaltung der Toiletten auf einem modernen Design und einer überzeugenden Qualität. Zudem wird darauf geachtet, dass an allen hochfrequentierten Bahnhöfen Sanitäranlagen zur Verfügung stehen.

Mit zwei Partnern werden nach und nach die Toilettenanlagen in Bahnhofsgebäuden saniert und optisch wie technisch aufgefrischt. An den größten Bahnhöfen laufen die Arbeiten bereits auf Hochtouren – rund 60 Toilettenanlagen wurden 2016 einer Frischekur unterzogen. Durch die Modernisierung vorhandener Anlagen und stellenweise durch Neubau werden bis Anfang 2018 die rund 100 größten Bahnhöfe mit behindertengerechten Sanitäranlagen ausgestattet sein – dies entspricht ca. 90 Prozent der Bahnhöfe mit den meisten Reisenden und Besuchern.

Im Einsatz für planmäßige Abfahrten

Pünktliche Zugverbindungen gehören zu den wichtigsten Zielen des Qualitätsprogramms *Zukunft Bahn*. Bis 2018 sollen 90 Prozent der Züge im Fernverkehr an den zehn verkehrsstärksten Startbahnhöfen planmäßig abfahren. Planmäßig bedeutet: innerhalb von 59 Sekunden ab Fahrplan-Abfahrtszeit. 2016 haben 60 Knotenkoordinatoren an den Bahnhöfen ihre Arbeit aufgenommen. Sie kümmern sich in interdisziplinären Teams um die planmäßige Abfahrt der Züge. Wenn die Fernverkehrszüge vom Startbahnhof planmäßig abfahren, wirkt sich dies positiv auf das gesamte Netz aus. Davon profitieren alle Verkehrsunternehmen am Startbahnhof.

Die Knotenkoordinatoren haben täglich im Blick, welche Gründe es für wiederkehrende Verzögerungen gibt. Bei Störungen unterstützen sie im Betriebsablauf, sie analysieren Prozesse und Ursachen und entwickeln nachhaltige Lösungsmaßnahmen, die zum planmäßigen Start der Züge beitragen. Je nach Erfordernis arbeiten die Knotenkoordinatoren in der Betriebszentrale, im Bahnhof, im Stell- oder Bereitstellungswerk.

Etwa 60 Prozent der verspäteten Abfahrten des Fernverkehrs hatten 2015 ihren Ursprung an den zehn verkehrsstärksten Startbahnhöfen. Diese Verspätungen wirkten sich auf das gesamte Netz aus. Die Knotenkoordinatoren setzen genau an diesen Bahnhöfen an: Berlin-Ostbahnhof, Dortmund, Frankfurt/Main, Hamburg-Altona, Hannover, Karlsruhe, Köln, Leipzig, München und Stuttgart. Im Sommer 2016 wurde der Aufgabenbereich der Teams für eine umfassendere Betrachtung um zehn weitere Bahnhöfe erweitert: Basel Badischer Bf, Berlin Gesundbrunnen, Bremen, Dresden, Essen, Frankfurt Flughafen, Hamburg Hauptbahnhof, Mainz, Münster und Wiesbaden.

Ob Hamburg, Hannover oder Bremen, jeder Knotenbahnhof ist anders. Die Koordinatoren ermitteln individuelle Lösungsansätze für planmäßige Abfahrten.
Bärbel Aissen, Leiterin Regionalbereich Nord

Schöner Warten am Bahnhof

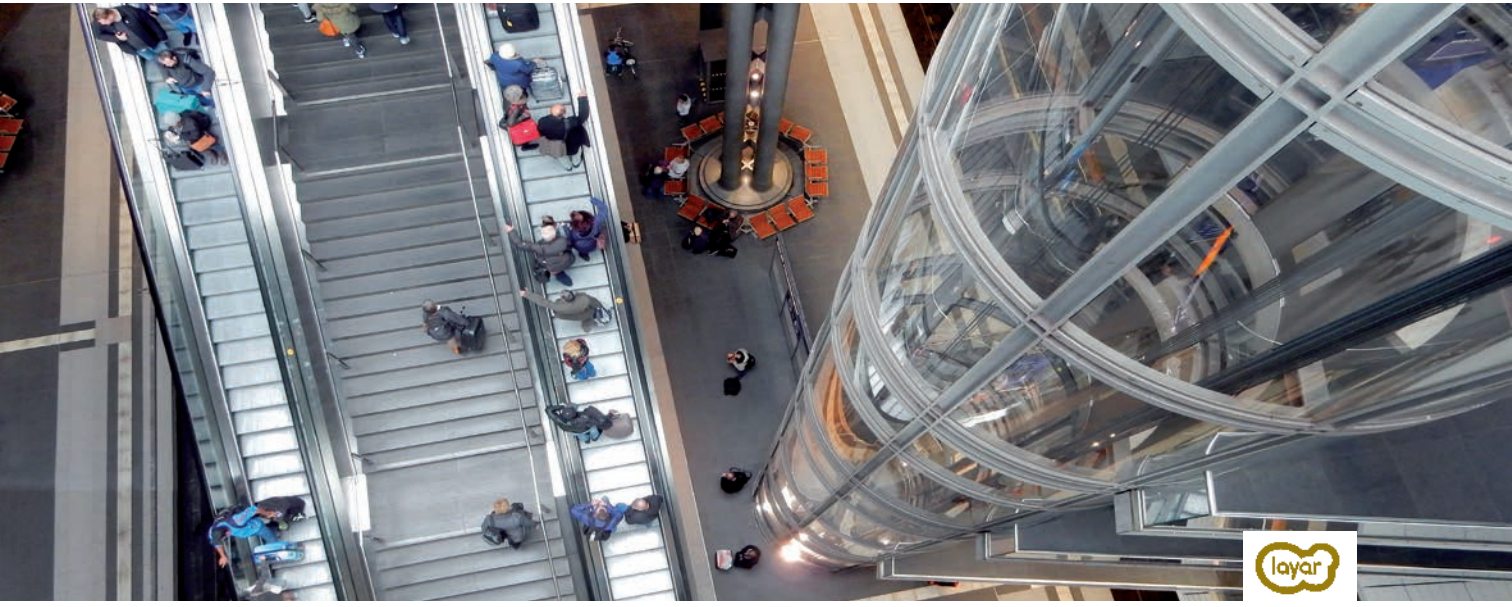
Wie können Kunden die Zeit am Bahnhof bis zur Abfahrt des Zuges möglichst angenehm verbringen? Gemeinsam mit den Reisenden testet die DB Station&Service AG Kundenvorschläge zur Beantwortung dieser Frage. Denn in den nächsten Jahren soll die Aufenthaltsqualität an 21 hochfrequentierten Bahnhöfen bundesweit steigen.

Seit August 2016 werden im neuen Wartebereich im Münchner Hauptbahnhof innovative Konzepte auf ihre Alltagstauglichkeit geprüft. Zum Beispiel wurde eine vertikale Wand aus echtem Moos, die den CO_2-Gehalt in der Luft senkt und für eine entspannte Atmosphäre sorgt, getestet sowie das Snackangebot von „Brotzeit“, dem DB-eigenen Konzept für frische und regionale Gastronomie. Ab Januar 2017 wird der Tresen durch einen Snack- und Getränkeautomaten ersetzt, um auch dessen Kundenwirkung zu prüfen. Damit Reisende ihren Zug nicht verpassen, wurde ein Infomonitor installiert, der die aktuellen An- und Abfahrtszeiten anzeigt. Bis März 2017 werden weitere Ideen getestet, darunter ein „Bahnhofswohnzimmer“ mit öffentlichem Klavier. Die Konzepte, die die beste Resonanz erfahren, werden in die Aufenthaltsbereiche weiterer Bahnhöfe integriert.

An zehn Bahnhöfen wurde 2016 bequemeres und multifunktionales Sitzmobiliar installiert, das unter anderem Steckdosen für Smartphones bietet. Weitere Bahnhöfe folgen 2017.
Auch am Bahnsteig soll das Warten komfortabler werden. Dafür entwickelt die DB Station&Service AG Pavillons in DB-eigenem Design. Die Bahnsteigpavillons sind transparent und einladend gestaltet und im Winter moderat beheizbar. Ziel ist es, dass die Reisenden sich wohl und sicher fühlen und freie Sicht auf das Geschehen auf dem Bahnsteig haben.

Wir möchten unseren Kunden einen angenehmen Aufenthalt an Bahnhöfen bieten. Dazu testen wir am Münchner Hauptbahnhof innovative Ideen.
Günther Pichler, Leiter Regionalbereich Süd

Zuverlässige Aufzüge und Fahrtreppen



Die Aufzüge und Fahrtreppen an den Bahnhöfen sind 2016 intelligenter geworden: Sie melden Störungen nun selbst. Das Projekt „Ausbau Digitalisierung im Anlagenmanagement", kurz ADAM, stattete alle rund 3.000 fördertechnischen Anlagen der DB Station&Service AG, die in Betrieb sind, mit einem Kommunikationsbaustein zur Fernüberwachung aus. Er erfasst den Anlagenzustand permanent und übermittelt diese Daten an die Betriebszentrale. Die eingebauten Sensoren melden Störungen sofort. So können Mitarbeiter die Reparatur schneller beauftragen und Ausfälle schneller behoben werden.

Bei Defekten greift seit 2016 ein neues Entstörkonzept: Seitdem werden unter anderem Ersatzteillager permanent aufgefüllt, um gestörte Anlagen schneller reparieren zu können. Bewährt hat sich zudem die neue Trennung von Entstörung und Wartung: In den Ballungszentren wird nur noch nachts gewartet. Störungen dagegen werden rund um die Uhr behoben. Spätestens zwei Stunden nach der Störmeldung wird in Ballungsräumen reagiert.

Durch die Digitalisierung der Aufzüge und Fahrtreppen wird auch die Information für Reisende verbessert: Über die Webseite www.bahnhof.de und die App „DB Bahnhof live" erhalten Kunden Echtzeitinformationen über die Verfügbarkeit der Aufzüge an einem Bahnhof. Die App ist kostenfrei im Google Play Store und im Apple App Store verfügbar.

In Zukunft melden die Aufzüge sich, bevor eine Störung auftritt: Eine Software analysiert die Daten und erkennt Muster wie Ausfälle nach bestimmten Laufzeiten. Auf diese Weise wird das System immer klüger und sagt Fehler voraus, ehe sie eintreten. So können anfällige Teile präventiv ersetzt werden und Aufzüge und Rolltreppen in Zukunft noch zuverlässiger laufen.

Mit Hilfe der Digitalisierung können wir Aufzüge und Fahrtreppen an Bahnhöfen besser überwachen. So sorgen wir für eine hohe Verfügbarkeit.
Susanne Kosinsky, Leiterin Regionalbereich Mitte

Schönheitskur für Tunnelstationen

Insgesamt 32 unterirdische S-Bahn-Stationen modernisiert die DB Station&Service AG zwischen 2016 und 2020 in Frankfurt am Main, Hamburg, München und Stuttgart. Ziel ist es, mit einem modernen, hellen Erscheinungsbild den Aufenthaltskomfort für die insgesamt täglich ca. 2 Millionen Fahrgäste zu verbessern. Dazu werden Wand- und Bodenbeläge erneuert, Beleuchtungskonzepte umgesetzt, Malerarbeiten durchgeführt und moderne Ausstattung installiert. Zudem erhalten die Stationen taktile Leitsysteme für Sehbehinderte und eine verbesserte Wegeleitung.

Allein 48 Millionen Euro fließen in die Auffrischung der zehn Tunnelstationen der Hamburger S-Bahn. Den Auftakt der Modernisierung bildete im Sommer 2016 die Station Jungfernstieg. Im November folgte der Beginn der Renovierung der Station Hamburg-Altona.

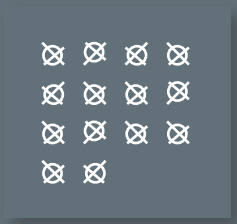
In München profitieren acht Tunnelstationen von den Modernisierungen. Fünf von ihnen sind 45 Jahre alt. 2016 sind bereits Grundreinigungen von Wandflächen angelaufen. Auch Treppenhäuser werden auf Hochglanz gebracht.

In Frankfurt am Main wurden unter anderem 6.500 Quadratmeter Bodenbeläge in den Stationen Frankfurt Hauptbahnhof (tief), Taunusanlage und Hauptwache erneuert. 2016 wurde zum Beispiel die S-Bahnstation Ostendstraße mit Graffiti-Kunst neu gestaltet.

In Stuttgart erhalten sechs unterirdische Stationen zwischen Hauptbahnhof und Flughafen/Messe bis Ende 2020 ein frisches Erscheinungsbild. Die Schönheitskur wird Ende 2018 an den Stationen Stadtmitte und Feuersee beginnen.

In Stuttgart haben wir 2016 erste Sofortmaßnahmen umgesetzt. In den kommenden Jahren werden die Tunnelstationen deutlich kundenfreundlicher.
Michael Groh, Leiter Regionalbereich Südwest

Zukunft Bahn
DB Station&Service AG
Überblick 2016

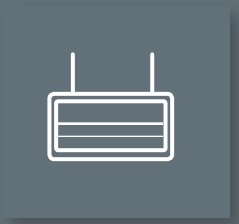


14

Zukunft Bahn-Maßnahmen

50

Mio. Euro Projektvolumen

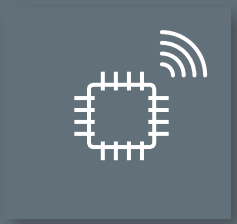


2.000

Anzeiger mit Multizuganzeige an 150 Bahnhöfen

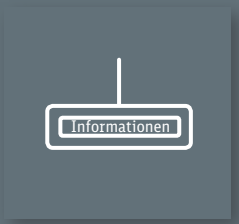
1.439

zusätzliche Reinigungs-maßnahmen



3.000

Aufzüge und Fahrtreppen mit Fernüberwachung

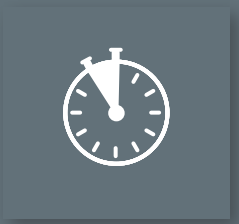


98 %

Verfügbarkeit bei Dynamischen Schriftanzeigern

250

Sofortmaßnahmen an unterirdischen S-Bahnhöfen



10 %

Steigerung der planmäßigen Abfahrten im Zeitraum Januar bis Oktober 2016

Impressum · Herausgeber: DB Station&Service AG, Europaplatz 1, 10557 Berlin · Bildnachweise: DB AG · Stand: Dezember 2016 · Änderungen vorbehalten · www.bahnhof.de

Videos zum Thema finden Sie in der Playlist „ZukunftBahn“ auf youtube.com/deutschebahnkonzern