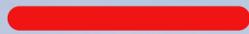




# Willkommen in ganz Deutschland.

An den 5.400 Bahnhöfen der DB Station&Service AG.





# Inhalt

**Vorwort** ..... 02

**Ein Zuhause für Reisende und Besucher:innen.** . . . 03  
Der Bahnhof zum Wohlfühlen

**Öko und logisch.** ..... 04  
Unser Beitrag für eine grüne Zukunft

**Bahnhöfe als Anziehungspunkte für  
urbanes Leben.** ..... 05  
Innovationen in und um den Bahnhof

**Nachhaltig und zukunftsorientiert.** ..... 06  
Bahnhöfe entwickeln, bauen, betreiben

**Egal, wo Sie sind: Unser Service ist vor Ort.** ..... 07  
Digital oder im Bahnhof

**Für eine starke Schiene.** ..... 08  
Leistungssteigerung gemeinsam mit Partner:innen

**Alles unter einem Dach.** ..... 09  
Der optimale Branchenmix im Bahnhof

**Wissenswertes über die DB Station&Service AG.** . . . 10



# Vorwort

## Liebe Leserinnen und Leser,

schon heute sind täglich 21 Millionen Menschen an unseren Bahnhöfen in ganz Deutschland unterwegs. In den kommenden Jahren werden sich die Fahrgastzahlen deutlich erhöhen. Deshalb müssen wir die Kapazitäten an den Bahnhöfen erweitern und für einen reibungslosen Übergang zwischen dem Bahnverkehr, privaten Verkehrsmitteln, dem öffentlichen Nahverkehr sowie neuen Mobilitätsangeboten wie Carsharing und E-Scootern sorgen. Die Urbanisierung setzt dabei neue Maßstäbe. Wir sind dafür verantwortlich, dass Reisende und Besucher:innen sicher und bequem einsteigen oder ankommen und sich wohlfühlen. Mit der DB-Strategie „Starke Schiene“ konzentrieren wir all unsere Kräfte auf unser Kerngeschäft. Wir wollen entscheidend zur Verkehrswende beitragen und noch mehr Menschen überzeugen, vom Auto auf die Schiene zu wechseln. Bahnhöfe als Drehscheiben moderner Mobilität sind dabei ein wichtiges Element: Sie sind Eingangstor zum System Bahn und Knotenpunkt für die Nutzung verschiedener Verkehrsmittel innerhalb einer einzigen Reisekette – egal, ob für berufliche oder private Fahrten. Uns liegt es am Herzen, dass sich unsere Gäste in unseren Bahnhöfen willkommen fühlen. Die rund 7.300 Mitarbeiter:innen der DB Station&Service AG arbeiten daher kontinuierlich daran, die Qualität für Reisende und Besucher:innen weiter zu verbessern. Das heißt für uns: Wir sorgen dafür, dass sich unsere Gäste in den großen wie den kleinen Dingen bei uns gut aufgehoben fühlen. Mit Begeisterung arbeiten wir an neuen Produkten und Services, wie zum Beispiel bessere Informationen für Reisende, Fahrradabstellplätze und Einkaufsmöglichkeiten am Bahnhof. In dieser Broschüre erhalten Sie einen Gesamtüberblick über das Leistungsportfolio der DB Station&Service AG. Blättern Sie um und kommen Sie mit auf die Reise!

Herzliche Grüße



Bernd Koch  
Vorstandsvorsitzender  
DB Station&Service AG



Heike Fölster  
Vorstand  
Finanzen/Controlling  
DB Station&Service AG



Jeannette Winter  
Vorstand  
Produktion  
DB Station&Service AG



Ralf Thieme  
Vorstand  
Personal  
DB Station&Service AG



# Ein Zuhause für Reisende und Besucher:innen.

## Der Bahnhof zum Wohlfühlen



Reisen, verweilen, verbinden: Der Bahnhof ist schon lange mehr als nur ein Ort für reine Mobilität. Bahnhöfe und Verkehrsstationen sind Orte, an denen wir unsere Gäste willkommen heißen – und das täglich millionenfach. An unseren 5.400 Bahnhöfen empfangen wir – Deutschlands größter Gastgeber – schon heute täglich rund 21 Millionen Reisende und Besucher:innen. In den kommenden Jahren werden sich die Fahrgastzahlen extrem erhöhen. Wir richten deshalb unsere Kapazitäten und Services danach aus.

Und überlassen nichts dem Zufall, wenn es um sichere, effiziente und kundenorientierte Abläufe geht. Wir entwickeln unsere wirtschaftlichen, für die Umwelt nachhaltigen und zukunftsweisenden Konzepte stetig weiter: für Metropolbahnhöfe, Knotenbahnhöfe, S-Bahnhöfe und Zubringerbahnhöfe. Auch bei Veranstaltungen und in außergewöhnlichen Situationen schaffen wir Lösungen für einen sicheren und angenehmen Aufenthalt an unseren Bahnhöfen.

### Im Fokus:

- effizientes und sicheres Betreiben von Verkehrsstationen
- 3-S-Zentralen für Sicherheit, Service und Sauberkeit
- Facility Management und Winterdienst
- Sicherheitsmanagement in enger Zusammenarbeit mit der Bundespolizei
- zielgruppengerechte Ausstattungselemente

# Öko und logisch.

## Unser Beitrag für eine grüne Zukunft



Bahnhof Horrem

Mobilität, Kommunikation, Business, Freizeit – unsere Bahnhöfe bieten Lösungen für unterschiedliche Bedürfnisse. Die stetig wachsende Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln und Sharing-Angeboten macht Bahnhöfe zudem mehr und mehr zu Orten mit einer modernen, ökologisch orientierten Vernetzung verschiedener Mobilitätsarten. Unsere Bahnhöfe bieten eine optimale Verkehrsanbindung an die Umgebung und den ländlichen Raum. Indem wir weitere Verkehrsangebote ergänzen, vernetzen und zugleich ein ansprechendes Angebot an Dienstleistungen für unterschiedliche Zielgruppen bieten, machen wir Bahnhöfe und Verkehrsstationen zu attraktiven Orten für Fahrgäste, Besucher:innen, Pendler:innen und unsere Partner:innen. Auch beim Bau neuer Bahnhöfe setzen wir auf ökologische Nachhaltigkeit. Die ersten „Grünen Bahnhöfe“ in Kerpen-Horrem (Nordrhein-Westfalen) und Lutherstadt Wittenberg (Sachsen-Anhalt) weisen den künftigen Weg zur ökologischen Ausrichtung unserer Stationen. Der Einsatz neuer, ressourcenschonender Technologien rundet unser grünes Profil ab, um den Betrieb der Bahnhöfe in Zukunft klimafreundlicher zu gestalten. Derzeit betreiben wir 33 Bahnhöfe mit Ökostrom, darunter die 15 häufigsten. In den nächsten Jahren werden wir die Versorgung weiterer Bahnhöfe mit Ökostrom ausbauen.

## #starkeschiene

Die Deutsche Bahn wird ihrer Verantwortung gerecht und stärkt die Schiene in Deutschland – für das Klima, für die Menschen, für die Wirtschaft und für Europa.

### Im Fokus:

- nachhaltige Konzeption von neuen Bahnhöfen sowie Modernisierung bestehender Stationen
- Vernetzung von Verkehrsangeboten in und an Bahnhöfen
- Projektentwicklung für Nutzungskonzepte und Betreibermodelle von Bahnhöfen
- barrierefreie Erschließung von Bahnhöfen und Sanierung denkmalgeschützter Empfangshallen

# Bahnhöfe als Anziehungspunkte für urbanes Leben.

## Innovationen in und um den Bahnhof

Wer mit der Bahn fährt, der will bequem, sicher und schnell unterwegs sein. Und bei der Ankunft flexibel umsteigen und weiterkommen. Egal, ob mit dem Fernverkehr, den Regionalzügen, dem städtischen öffentlichen Nahverkehr, dem Fahrrad, dem E-Roller oder einem Carsharing-Angebot – unsere Bahnhöfe sind Drehscheiben für eine innovative, umweltbewusste Fortbewegung. Für noch mehr Klimafreundlichkeit bündeln wir in den Stationen neue Mobilitätstrends, bauen die Ladeinfrastruktur für E-Mobilität aus, stellen moderne Stellplätze

für Fahrräder zur Verfügung und ermöglichen den Umstieg auf On-Demand-Lösungen. Der Bahnhof wird damit zum Mobilitätshub und bietet Services, um die erste und die letzte Meile auf dem Weg nach Hause, zum Besuch bei Freund:innen oder zur Arbeit komfortabel und bequem zu gestalten. Unser Anspruch ist dabei stets, den Bedarf unserer Reisenden und Besucher:innen zu erfüllen. Wir machen unsere Bahnhöfe und Stationen zu attraktiven Aufenthaltsorten.



### Im Fokus:

- Urban Analytics: Analyse von Standort-, Mobilitäts- und Logistikkfaktoren
- Vernetzung von Mobilitäts- und Logistikangeboten
- Konzeption und Bereitstellung neuer Lösungen im Bahnhof und im Bahnhofsumfeld

# Nachhaltig und zukunftsorientiert.

## Bahnhöfe entwickeln, bauen, betreiben

5.400 Bahnhöfe in ganz Deutschland stehen für bequemes Reisen und klimafreundliche Mobilität. Wir sind für die Gestaltung der Flächen, die Instandsetzung und den Erhalt teils historischer Bausubstanz sowie neue Nutzungskonzepte verantwortlich. Dabei sind uns nachhaltige und smarte Lösungen besonders wichtig. Nach diesen Prinzipien werden neue Bahnhöfe errichtet und klimafreundlich betrieben. Mithilfe von Standort-, Mobilitäts-, Logistik- und öffentlichen Daten entwickeln wir Ideen, wie sich freie Flächen im und am Bahnhof effizienter und umweltfreundlicher nutzen lassen. Wir fragen uns auch: Wo machen neue Mobilitätsstationen Sinn? Und wie hoch ist der Bedarf für Leihstationen sowie On-Demand-Lösungen? Für diese und weitere Fragestellungen

entwickeln wir entlang unseren vier Produktlinien konkrete Soll-Standards für alle kundenrelevanten Touchpoints. Wir skizzieren damit ein genaues Abbild vom Bahnhof der Zukunft und arbeiten Schritt für Schritt, Tag für Tag an der Umsetzung. Egal, ob im hoch frequentierten Metropolbahnhof oder dem Zubringerbahnhof im ländlichen Raum möchten wir unseren Reisenden passende Angebote und Services mit Mehrwert bieten. Bahnhöfe, an denen sich unsere Gäste wohlfühlen. Wir sorgen für die barrierefreie Erschließung und den Erhalt denkmalgeschützter Empfangshallen. Zudem sind wir für über 130.000 wartungsrelevante Anlagen wie Aufzüge, Beleuchtungsanlagen und dynamische Schriftanzeiger verantwortlich.



Bahnhof Horrem

### Im Fokus:

- Entwicklung, Planung und Konzeption von Bahnhofsimmobilien und -infrastruktur
- Großprojekte und Baumanagement
- Anlagen- und Bautechnik
- Programm- und Investitionssteuerung
- technisches Instandhaltungsmanagement
- Moderation und Projektsteuerung
- Beratung zum Bau und Betrieb von Personenbahnhöfen und Bahnhofsanlagen

# Egal, wo Sie sind: Unser Service ist vor Ort.

## Digital oder im Bahnhof

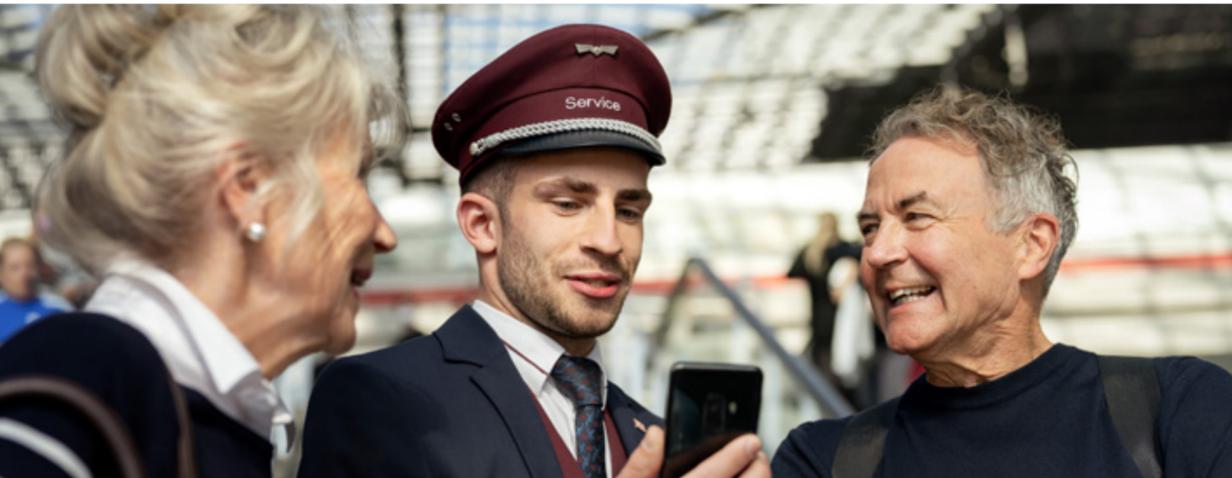
Für uns stehen die Kund:innen und ihre Zufriedenheit am Bahnhof an erster Stelle. Unsere freundlichen, kompetenten Servicemitarbeiter:innen und die DB Information sind oft erste Ansprechpartner:innen für die Fahrgäste, ihre Anliegen, Fragen und Anregungen. Zudem haben wir unsere Serviceleistungen durch intelligent vernetzte Angebote mit standort-individuellem Leistungsumfang ergänzt. So stehen den Fahrgästen zum Beispiel der Mobilitätsservice, die Gepäckdienstleistungen und auf den Flächen unseres Tochterunternehmens DB BahnPark das komfortable und sichere Parken in direkter Bahnhofsnähe zur Verfügung. Wir halten Reisende und Besucher:innen mit vernetzten Informationssystemen vor Ort im Bahnhof sowie digital auf dem Laufenden und informieren bei Störungen und Abweichungen über

verschiedene Kommunikationskanäle wie bahnhof.de oder die App „Bahnhof live“. So unterstützen wir die klimafreundliche Mobilität mit der Bahn und machen die Reise für unsere Gäste bequemer. Und dank neuer digitaler Services wollen wir noch schneller und intuitiver für unsere Gäste da sein. Dafür entwickeln und erproben wir digitale Kundenservices und Geschäftsmodelle. Innovative und kundenorientierte Konzepte führen wir an unseren Bahnhöfen und Verkehrsstationen dauerhaft ein. Denn es ist nicht nur unsere Verantwortung, für Sicherheit, Sauberkeit und Service zu sorgen, sondern darüber hinaus, uns dafür einzusetzen, dass sich unsere Gäste an den Bahnhöfen willkommen fühlen und mit dem Aufenthalt ein rundum angenehmes Reiseerlebnis verbinden.



### Im Fokus:

- mobilitätsorientierte Servicekonzepte
- Informationsservices für Reisende
- Mobilitätsservice
- Fundsachenmanagement
- Gepäckdienstleistungen



# Für eine starke Schiene.

## Leistungssteigerung gemeinsam mit Partner:innen



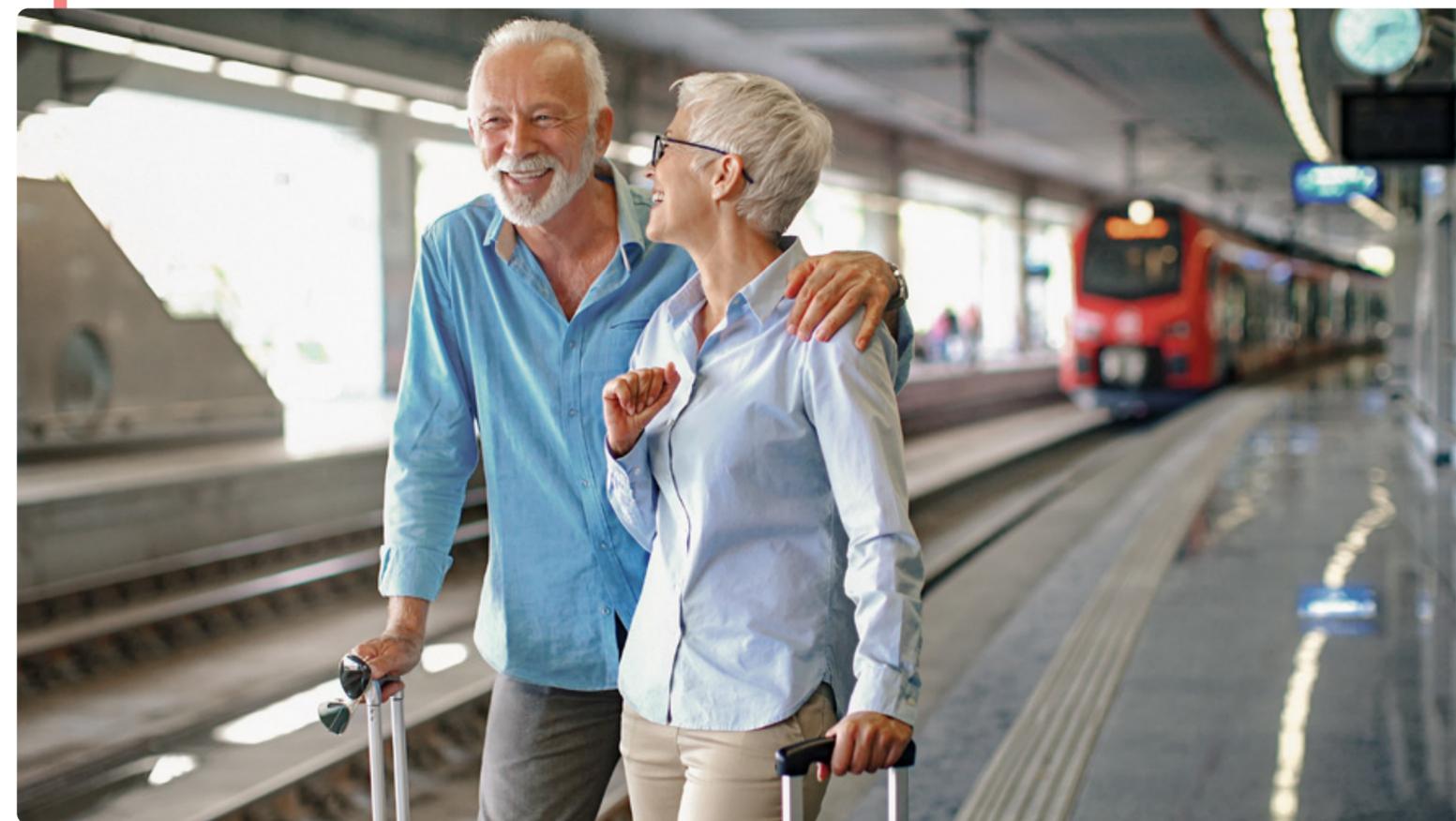
Hauptbahnhof München

Pro Tag halten mehr als 400.000 Züge von über 120 Eisenbahnverkehrsunternehmen an unseren Bahnhöfen und Verkehrsstationen. Um die Angebote für den Nah- und Fernverkehr stetig zu verbessern und den Wohlfühlfaktor für die Reisenden auszubauen, arbeiten wir in einem starken Netzwerk mit staatlichen und kommunalen Stellen und Investor:innen sowie mit Eisenbahnverkehrsunternehmen und den Bestellerorganisationen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) zusammen. Wir sind stets professionelle Ansprechpartnerin, bieten ein gemeinschaftliches Miteinander und entwickeln mit unseren Partner:innen Visionen für unsere Bahnhöfe und das Bahnhofsumfeld. Dabei

gehen wir auf die Interessen unserer Kund:innen im Rahmen einer optimierten und lösungsorientierten Prozessgestaltung ein und orientieren uns sowohl am Bedarf als auch an den Bedürfnissen der Reisenden. Die DB Station&Service AG strukturiert dabei das Leistungsprofil ihrer Bahnhöfe anhand der verkehrlichen Nachfrage und der baulichen Voraussetzungen. Gemeinsam mit unseren Partner:innen verbessern wir die Aufenthaltsqualität an den Bahnhöfen und bieten zusätzliche attraktive Möglichkeiten, um neue, smarte Geschäftsmodelle rund um die Mobilität umzusetzen. Damit leisten wir einen entscheidenden Beitrag zur Verkehrswende in Deutschland.

### Im Fokus:

- kundenorientiertes Vertriebsmanagement
- Entwicklung von Finanzierungsstrategien
- leistungsgerechtes Stationspreissystem
- Entwicklung neuer Angebote



# Alles unter einem Dach.

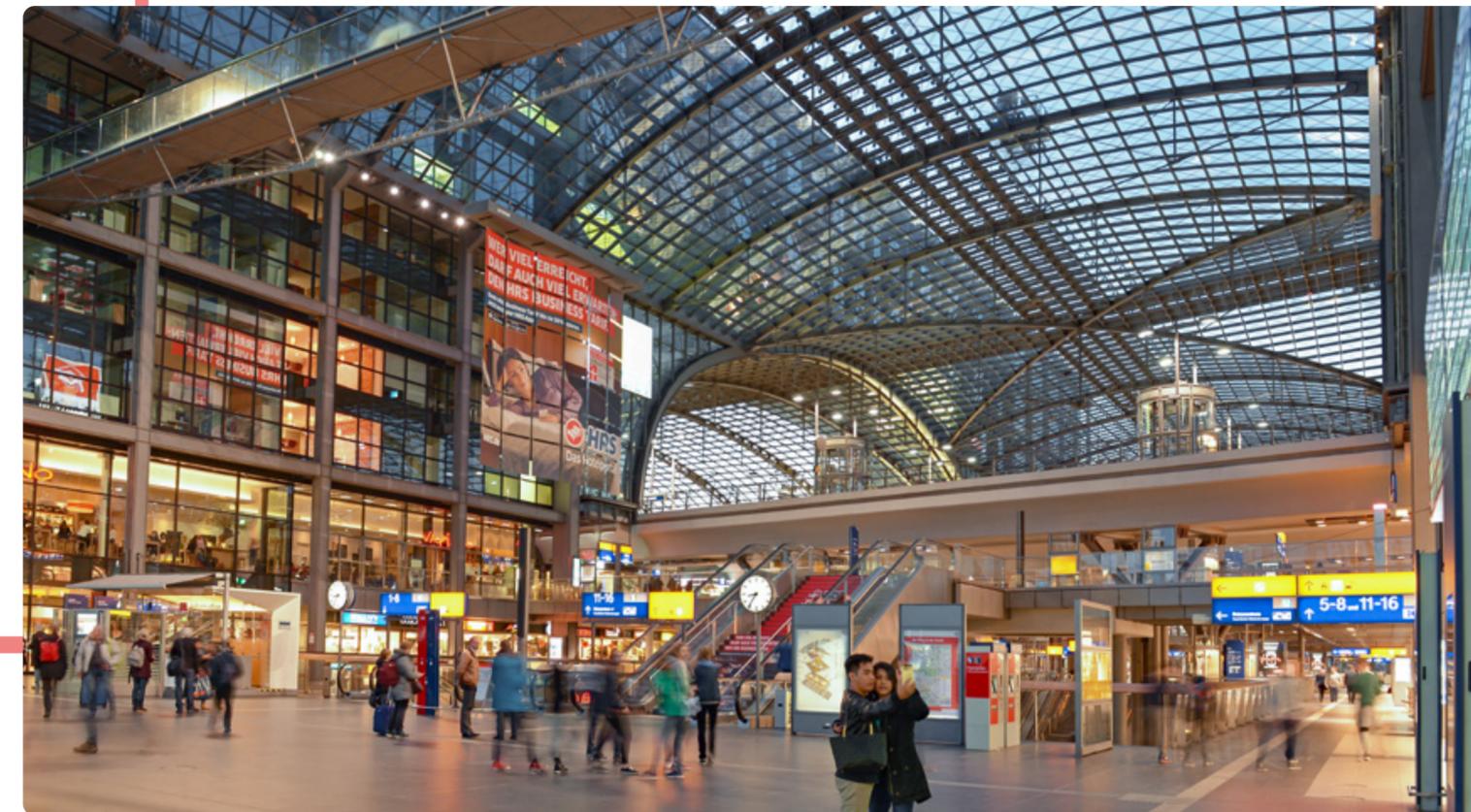
## Der optimale Branchenmix im Bahnhof

Frische Brötchen, tagesaktuelle Zeitungen oder angesagte Mode: In den großen Städten bieten Bahnhöfe ein breites Angebot zum Einkaufen und Bummeln. An den Land- und Pendlerbahnhöfen ist der Kiosk am Bahnsteig oft zentraler Anlaufpunkt für einen Kaffee oder eine Zeitschrift. Mit rund 900.000 Quadratmetern Mietfläche zählen wir zu Deutschlands größten Gewerbevermieter:innen. Unsere Berater:innen sind kompetente Ansprechpartner:innen für Gewerbekund:innen unterschiedlicher Branchen. Wir analysieren Standorte, entwickeln einen optimalen Branchenmix für unsere Bahnhöfe und organisieren den gesamten Vermietungsprozess. Denn nicht nur die Reisenden

und Besucher:innen sollen sich im Bahnhof wohlfühlen, auch Händler:innen und Gewerbetreibende sind mit attraktiven Angeboten willkommen und können neue Konzepte ausprobieren. Dabei profitieren sie von unserer Wachstumsstrategie, die auf optimalem Branchenmix, erhöhter Wertschöpfungstiefe und Flächenausweitung im Bahnhofsumfeld basiert. Auch wir selbst sind aktiv, wenn es um attraktive Konzepte geht: Dafür haben wir ServiceStore DB entwickelt. Die im Franchising betriebenen Convenience Stores versorgen Bahnhofsbesucher:innen und Fahrgäste mit Waren des täglichen Bedarfs und teilweise einem Fahrkartenangebot.

### Im Fokus:

- Standortanalysen
- Flächennutzungs- und Vermietungskonzepte
- Entwicklung des optimalen Branchenmix für jeden Standort
- Vermarktungsmanagement
- Franchisekonzept ServiceStore DB



# Wissenswertes über die DB Station&Service AG.



Hauptbahnhof Frankfurt (Main)



Mit ca. 21 Millionen Reisenden und Besucher:innen begrüßen wir täglich über 30-mal so viele Menschen wie alle deutschen Flughäfen.



Zusammengerechnet ist unsere Mietfläche von rund 900.000 Quadratmetern so groß wie 127 Fußballfelder.



Wir betreiben 5.400 Bahnhöfe – zehnmal so viele, wie es Autobahnraststätten in Deutschland gibt.

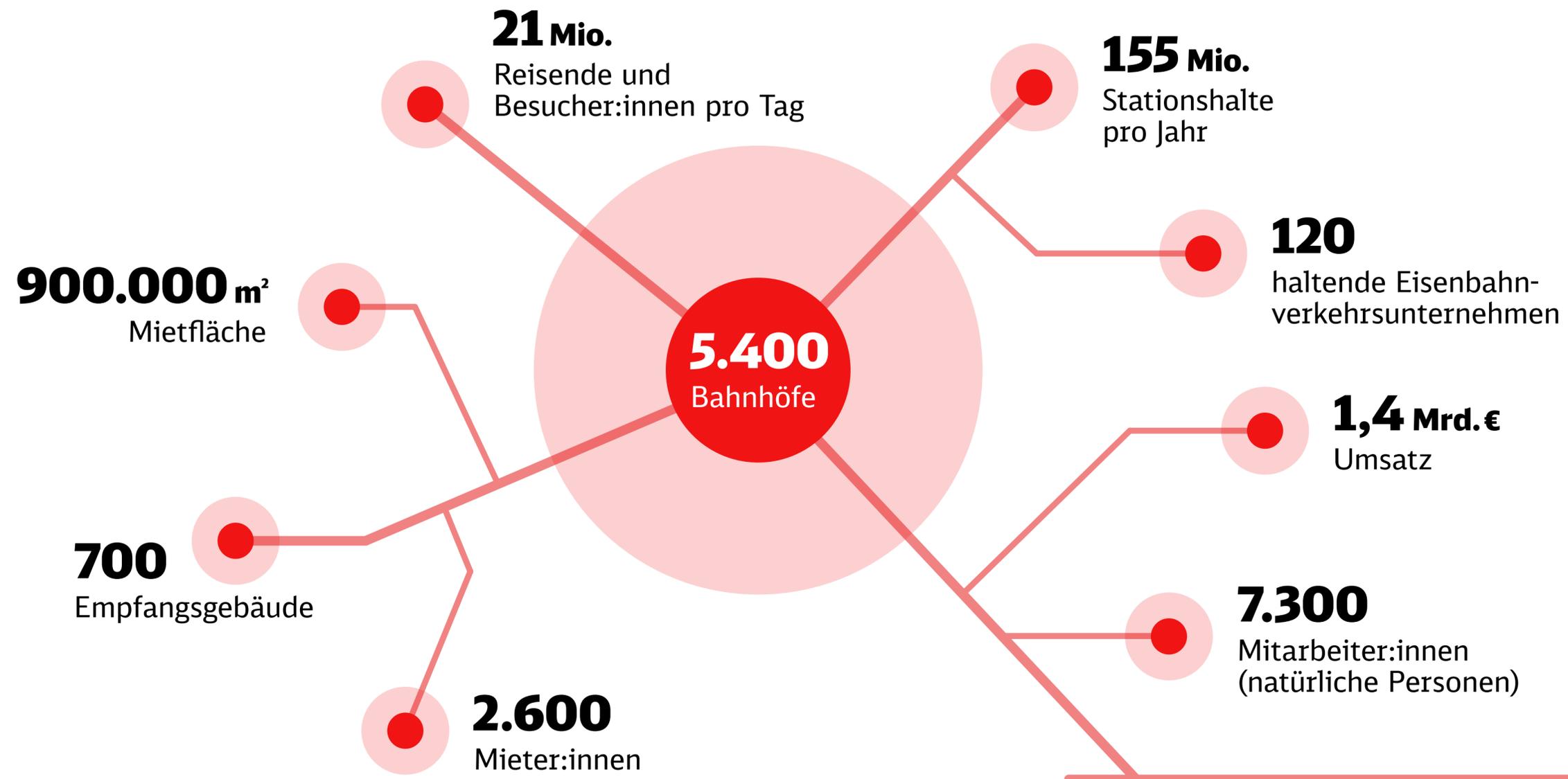


Unsere rund 7.300 Mitarbeiter:innen füllen 14 ICE-Halbzüge.



Insgesamt entspricht die Länge unserer Bahnsteige mit 1.900 Kilometern der Entfernung von Berlin nach Madrid.

# Mit ihren rund 7.300 Mitarbeiter:innen erzielt die DB Station&Service AG einen Umsatz von ca. 1,4 Mrd. €.



Alle Zahlen gerundet

## Impressum

DB Station&Service AG  
I.SVC3  
Europaplatz 1, 10557 Berlin  
feedback@deutschebahn.com  
VPS 70401019

[www.bahnhof.de](http://www.bahnhof.de)  
[www.deutschebahn.com](http://www.deutschebahn.com)

Änderungen vorbehalten,  
Einzelangaben ohne Gewähr  
Stand: Juni 2023

### Fotonachweise:

Getty Images / Spreepfoto / Jens Fersterra: Titel  
Getty Images / westend61: S. 1  
DB AG / Max Lautenschläger: S. 2  
Getty Images / andrest: S. 3  
DB Station&Service AG / Christian Gahl: S. 4  
Getty Images / westend61: S. 5  
Getty Images / westend61: S. 5  
DB Station&Service AG / Christian Gahl: S. 6  
DB AG / Max Lautenschläger: S. 7  
DB Station&Service AG / Uwe Mieth: S. 8  
Getty Images / gilaxia: S. 8  
DB Station&Service AG / Christian Bedeschinski: S. 9  
DB Station&Service AG / Wolfgang Klee: S. 10  
DB Station&Service AG / Christian Gahl: S. 12



Hauptbahnhof Lutherstadt Wittenberg