

# Kategoriespezifische Leistungen und Präsenzzeiten im Service

## DB Service Point und mobiler Service:

- Produktauskunft, persönliche Kunden- und Reisendeninformation, z.B. aktuelle Auskünfte zu Fahrplänen, Zügen und Bahnsteigen und ÖPNV-Angeboten
- Orientierungshilfe im Bahnhof, Auskünfte zu Kundenanfragen, interne Wegeleitung und Reisendenlenkung
- Leistungen bei Unregelmäßigkeiten, z.B. Annahme von Kundenbeschwerden, aktuelle Tipps zu Anschlusszügen und Ausweichalternativen
- Besondere Hilfestellungen, z.B. Hilfe in Notsituationen, Fundservice
- Durchführung von Service für mobilitätseingeschränkte Reisende, z.B. Hilfestellung beim Ein-, Um- und Aussteigen

## Präsenzzeiten an den einzelnen Bahnhofskategorien:

Kategorie 1	Kategorie 2	Kategorie 3	Kategorie 4	Kategorie 5	Kategorie 6	Kategorie 7
Stationärer Service Point Öffnungszeiten von 06:00 bis 22:30 Uhr*	Stationärer oder mobiler Service Point Öffnungszeiten von 06:00 bis 22:30 Uhr*	Mobiler Service an ausgewählten Standorten Präsenzzeiten von 08:00 bis 20:00 Uhr	Wenn Betriebspersonal vorhanden, haben betriebliche Aufgaben Vorrang. Im Rahmen der verbleibenden Zeit können Serviceleistungen erbracht werden.			

- Individuelle Erweiterungen können optional bestellt werden. Sie werden abhängig von Aufwand, Investitionen und standortbezogen mit Stundensätzen kalkuliert. Gerne erstellen wir Ihnen ein individuelles Angebot.

### Zeichenerklärung:

\* Standortbezogene/situationsspezifische Erweiterung der Öffnungszeiten an Standorten mit besonderer eisenbahnverkehrlicher Bedeutung möglich.