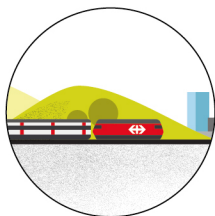


## Die Störung tritt ein



Betrieb beginnt sich zu normalisieren



Betriebszentrale gibt grünes Licht für Wiederaufnahme des normalen Betriebs



Die Betriebszentrale setzt ein Alternativkonzept für den Betrieb um (reduzierter Betrieb oder Ersatzbetrieb mit Bussen je nach Ort und Umfang der Störung).

Das Reparaturteam sucht die Ursache und behebt die Störung.



Lokführer meldet der Betriebszentrale, dass er nicht weiterfahren kann bzw. Betriebszentrale erkennt Störung an den Anlagen



Die Betriebszentrale alarmiert das Störungsmanagement und organisiert die Kundeninformation



## Kundeninformation



Kundenbetreuer

Durchsage per Lautsprecher



SBB-App



Das Störungsmanagement bietet ein Reparaturteam auf

## Unfall

- Betriebszentrale alarmiert Lösch- und Rettungszug sowie Sanität und Polizei
- Lösch- und Rettungszug sichert die Unfallstelle, übernimmt Bergung und leistet erste Hilfe
- Sanität kümmert sich um Versorgung der Verletzten
- Polizei nimmt Fakten auf und sichert Spuren
- Lösch- und Rettungszug evakuiert Passagiere aus dem Zug
- Staatsanwaltschaft leitet Untersuchung ein bei Todesfall oder Schwerverletzten
- Lösch- und Rettungszug schleppt Unfallzug ab und räumt Unfallstelle



Je nach Art und Ort der Störung kann die Behebung bis zu 3 Stunden dauern. Die Kunden sollen in der Regel nicht mehr als 60 Minuten Reisezeit verlieren. Nach Wiederaufnahme des Betriebs braucht es Zeit, bis alles wieder normal läuft.