

Q&A «Betrieb hochfahren» Kundenbegleitung

Autor: Leitung KBC

Datum: 5.5.20 –laufende Ergänzungen. Bei jeder Frage ist das Datum vermerkt, an dem die Frage in den Katalog aufgenommen wurde.

Wording

- Der Bundesrat hat am 16.4.2020 erste Schritte für den Ausstieg aus dem Lockdown vorgestellt. Ein erster Schritt erfolgte am 27.4. und ein zweiter wird am 11. Mai erfolgen, wenn die Schulen, Restaurants etc. wieder öffnen. Die SBB wird daher in den nächsten Wochen das Angebot auf der Schiene wieder erhöhen, bis der ursprüngliche Fahrplan 2020 wieder erreicht ist.
- Das Schutzkonzept der Branche regelt die Schutzmassnahmen im öffentlichen Verkehr.
- Der vorliegende Frage-Antwort-Katalog regelt die Schutzmassnahmen für die operativen Mitarbeitenden der Kundenbegleitung und Cleaning.
- Die Gesundheit der Mitarbeitenden hat oberste Priorität. Als Gesicht der SBB übernehmen die Mitarbeitenden mit Kundenkontakt eine Vorbildfunktion. Es ist wichtig, das Vertrauen der Kundinnen und Kunden in den öffentlichen Verkehr wieder zu gewinnen. Die Arbeit der Mitarbeitenden von Cleaning und Kundenbegleitung leisten hier einen sehr wichtigen Beitrag.

Grundsätze und weiteführende Informationen

- Es gelten die [Grundsätze und Anweisungen des Bundesamtes für Gesundheit](#) (BAG)
- Das Schutzkonzept öV regelt die Schutzmassnahmen im öffentlichen Verkehr

Fragen/Antworten

Frage	Antwort
Allgemeines zu den Hygienemasken	
1. Müssen Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt Hygienemasken tragen?	Mitarbeitende mit direktem Kundenkontakt, die den Abstand von zwei Meter gegenüber den Reisenden, Kunden oder Mitarbeitenden nicht einhalten können, tragen eine Hygienemaske.
2. Wann und wo können die operativ tätigen Mitarbeitenden ihre Hygienemasken beziehen (Personal Kundenbegleitung, Frequenzerhebung, Aufsicht P, Cleaning)?	<ul style="list-style-type: none"> • Ab dem 6.5. stehen die Hygienemasken in den Standorten bereit. • Die Vorgesetzten geben die Hygienemasken ihren Mitarbeitenden persönlich ab. • Die Mitarbeitenden bestätigen den Erhalt einer Schachtel Masken mit einer Unterschrift und bestätigt zudem, dass die Hygienemasken ausschliesslich im Zusammenhang mit der Arbeit verwendet werden und die Hygienemasken weder weiterverkauft noch für den privaten Gebrauch (Abgabe an Freunde, Bekannte, Verwandte) verwendet werden. • Zusammen mit der ersten Schachtel Masken erhalten die Mitarbeitenden eine Anleitung für die richtige Handhabung der Masken (siehe Frage 4).
3. Welche Art der Masken (FFP2, FFP3 oder andere) wird den Mitarbeitenden abgegeben?	Es werden einfache Hygienemasken mit Gummibändern (Chirurgenmasken) abgegeben.
4. Wie werden die Hygienemasken richtig angewendet?	Dieses Dokument gibt über die Handhabung der Hygienemasken Auskunft. Die Anleitung wird dem Personal zusammen mit den Masken abgegeben (siehe Frage 2).
5. Wo werden Hygienemasken entsorgt?	Getragenen Masken nach Möglichkeit in einem verschliessbaren Abfallbehälter entsorgen. Bitte nicht im Zug entsorgen. Danach wieder die Hände waschen/desinfizieren.
6. Wie viele Masken stehen den Mitarbeitenden Kundenbegleitung und Cleaning pro Tour zur Verfügung?	Pro Arbeitstag stehen zwei Masken zur Verfügung. Zudem wird jedem Mitarbeitenden bei der Erstausrüstung eine genügend grosse Anzahl an Reservemasken mitgegeben. Die Masken sind im Idealfall nach rund 4 Stunden auszutauschen. Die Masken bieten jedoch während 8 Stunden Schutz.
7. Muss ich auf die Tour Reservemasken mitnehmen?	Die MA nehmen auf die Tour 5 Masken als Reserve im Koffer oder in der ELAZ-Taste mit. Diese dienen primär der

	<p>Deeskalation bei einer herausfordernden Situation mit Kunden, die keine Masken tragen und können in diesen Situationen abgegeben werden.</p> <p>Die Hände müssen vorher desinfiziert werden.</p> <p>Die SBB ist jedoch nicht für die generelle Ausrüstung der Kunden mit Hygienemasken zuständig.</p>
8. Ich habe Hygienemasken für den Arbeitsweg gekauft. Kann ich diese der SBB verrechnen?	Mitarbeitende, die insbesondere für den Arbeitsweg selber Masken gekauft haben, können diese (analog dem Desinfektionsmittel) via e-Spesen abrechnen.
9. Darf ich eine andere Maske/Schutzausrüstung tragen, als diejenige, die ich von der SBB erhalte (z.B. Masken aus Stoff, eine FFP2-Maske, ein Plexigrasvisier)?	Wir tragen Hygienemasken. Diese werden von der SBB zur Verfügung gestellt. Plexiglasvisier und Stoffmasken setzen wir nicht ein. Gegenüber den Kunden ist ein einheitlicher Auftritt wichtig.
10. Bieten die Masken auch Schutz, wenn der Mitarbeiter einen Bart trägt?	Ja.
Arbeiten mit der Hygienemaske	
11. Muss ich auf dem Arbeitsweg , wenn ich den öffentlichen Verkehr nutze, eine Hygienemaske tragen?	Es wird dringend empfohlen, eine Hygienemaske zu tragen, wenn der Abstand von zwei Meter nicht eingehalten werden kann. Die SBB stellt den Mitarbeitenden im operativen Bereich (in Touren) Hygienemasken zur Verfügung. Es können diejenigen verwendet werden, die während den Touren getragen werden bzw. wurden.
12. Muss ich im Depot eine Hygienemaske tragen?	Die maximale Belegung der Räume ist ausgeschildert. Wird diese eingehalten und die soziale Distanz berücksichtigt, muss keine Maske getragen werden. Können die Bedingungen nicht erfüllt werden, muss im Depot eine Hygienemaske getragen werden. Es kann diejenige verwendet werden, die für die Tour vorgesehen ist.
13. Muss ich während der Fahrzeugübernahme eine Hygienemaske tragen?	Es wird dringend empfohlen, eine Hygienemaske zu tragen, weil der Abstand von zwei Meter oft nicht eingehalten werden kann.
14. Muss ich eine Maske auf dem Perron tragen?	Es wird dringend empfohlen, eine Hygienemaske zu tragen, weil der Abstand von zwei Meter oft nicht eingehalten werden kann.
15. Muss ich während der Arbeit im Zug (Fahrausweiskontrolle, Service- und Präsenzgänge, Umlauf - und Unterwegereinigung) eine Hygienemaske tragen?	Während der Arbeit im Zug muss eine Hygienemaske getragen werden.
16. Was mache ich mit der Maske, während einer Durchsage und eines Achtungspiffs ?	<p>In diesen spezifischen Situationen kann die Maske für kurze Zeit auf einer Seite gelöst werden. Ein Seitenband übers Kreuz abnehmen bzw. oberes Band öffnen und Maske seitlich weg bzw. herunterklappen (Maske selbst nicht berühren).</p> <p>Wiederaufsetzen: Band hinter Ohr platzieren bzw. obere Bänder hinten am Kopf zusammenbinden. Ist für das erneute Zurechtrücken der Maske der Griff an das Gewebe selbst notwendig, sind danach die Hände zu waschen oder falls nicht möglich, zu desinfizieren.</p> <p>Durchsagen sollten wenn möglich via GSM-R mit «08» erfolgen, damit die Sprechstellen nicht berührt werden müssen.</p>
17. Was mache ich mit der Hygienemaske während der Pause ?	Die Hygienemasken werden im Kundenkontakt getragen. In der Pause ist das Social Distancing einzuhalten
18. Wie führe ich Schliesstouren durch?	Es wird dringend empfohlen, eine Hygienemaske zu tragen, weil der Abstand von zwei Meter oft nicht eingehalten werden kann.
19. Muss ich bei Kube-Einsätzen eine Maske tragen?	<ul style="list-style-type: none"> • Es wird dringend empfohlen, eine Hygienemaske zu tragen, weil der Abstand von zwei Meter oft nicht durchgängig eingehalten werden kann. • Kube-Mitarbeitende aus anderen Bereichen, die noch nicht ausgerüstet sind, werden ebenfalls mit Hygienemasken und Desinfektionsmittelflaschen ausgerüstet. • Die Kundenbetreuer positionieren sich so, dass das Social Distancing wenn immer möglich eingehalten werden kann. Um dies sicherzustellen, kann der Perimeter des Kundenbetreuers eingegrenzt und durch Bodenmarkierungen oder Hindernisse zusätzlich erkennbar gemacht werden. Durch klare Kommunikation («STOP», «Bitte Abstand einhalten») und durch

	<p>umsichtiges Positionieren, können die Reisenden sensibilisiert werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sollte sich die Lage zuspitzen (z.B. grosse Menschenansammlung im Störfall und Traubenbildung), muss der Kundenbetreuer seinen Selbstschutz priorisieren, den Einsatz abschwächen und die Lage ohne Warnweste monitoren. Punktuell kann der Einsatz abgebrochen werden.
Kundenbegleitung: Kunden am Bahnhof/im Zug begleiten	
20. Wenn wir wieder Service- und Kontrollgänge machen, setzen wir uns nicht einem erhöhten Ansteckungsrisiko aus?	Es ist wichtig, dass die Hygienemasken während der Arbeit im Zug getragen werden und die Hygienemassnahmen eingehalten werden (z.B. Händedesinfektion/Hände waschen nach Kontakt mit Material der Kunden wie z.B. Identitätsausweise).
21. Was ist meine Verantwortung als CKB/KB punkto Social Distancing der Kunden untereinander?	<ul style="list-style-type: none"> • Kunden sind selber verantwortlich, dass sie untereinander die soziale Distanz halten, die Hygienemassnahmen einhalten und eine Hygienemaske tragen. Das ist nicht die Verantwortung des CKB/KB. • Es wird zusätzliche Durchsagen im Zug geben. Die entsprechenden Aufträge sind im TIP 2 hinterlegt. • Zudem wird eine Kampagne der Branche auf die Schutzmassnahmen im öffentlichen Verkehr hinweisen.
22. Werden wir als SBB unseren Fahrgästen Hygienemasken zur Verfügung stellen?	<ul style="list-style-type: none"> • Nein, grundsätzlich geben wir keine Masken ab bzw. müssen die Fahrgäste ihre Masken eigenverantwortlich mitbringen. • Im absoluten Ausnahmefall (z.B. für die Deeskalation einer Situation) kann eine Maske abgegeben werden. Die Hände müssen vorher desinfiziert werden.
23. Ab wann muss die Gesamtfrequenz/die wagenscharfe Belegung wieder in der Präsenz-App erfasst werden?	Ab dem 11.5. muss die Gesamtfrequenz wieder in der Präsenz App erfasst werden. Gleichzeitig wird auch wieder mit der Erfassung der Kontroll- und Präsenztätigkeit je Wagendeck und der Belegung je Wagendeck und Klasse begonnen.
24. Wird die «Zwangstüröffnung» weiterhin beibehalten?	Ja, die Zwangstüröffnung wird weiter beibehalten.
25. Ab wann gibt es wieder ein gastronomisches Angebot im Zug?	Ab dem 8.6. gibt es wieder ein gastronomisches Angebot.
26. Wie wird der Betrieb beim internationalen Verkehr hochgefahren?	Das ist zurzeit noch in Arbeit. Es ist gut möglich, dass je nach Situation der einzelnen Nachbarländer eine unterschiedlich schnelle Öffnung möglich ist.
27. Welche Massnahmen werden zum Schutz der Mitarbeitenden vor Aggressionen im Zug umgesetzt?	<p>In kritischen Situationen avisieren die Mitarbeitenden konsequent die Transportpolizei und erfassen eine ESQ-Meldung. Kritische Züge werden in den Sicherheitszirkeln analysiert und nach Möglichkeit durch Transportpolizei/Securitrans begleitet.</p> <p>Im Regionalverkehr werden Schwerpunktkontrollen frühzeitig geplant (siehe Fragen Regionalverkehr).</p>
28. Was mache ich, wenn ich keine Schutzmasken mehr habe (verloren oder mehr gebraucht, als vorgesehen)?	Melde dich bei deiner/deinem Vorgesetzten. Wenn unmittelbar vor einer Tour bemerkt wird, dass keine Hygienemasken mehr vorhanden sind, bei einem Arbeitskollegen für Ersatz fragen. Wenn das in Touren des FV nicht funktioniert, dann den Zug nur betrieblich begleiten und das Social Distancing einhalten.
29. Werden weiterhin Taxifahrten eingeteilt?	Wo Taxifahrten geplant sind, wird pro Person eine Taxifahrt organisiert.
Kundenbegleitung: Einnahme sichern/Fahrausweiskontrolle	
30. Wie wird den Kunden kommuniziert, dass wieder Fahrausweiskontrollen gemacht werden?	Grundsätzlich sollte den Kunden klar sein, dass die Billettspflicht immer gegolten hat. Auf diese Tatsache hat die SBB in ihrer Medienmitteilung hingewiesen.
31. Muss ich bei der Fahrausweiskontrolle den SwissPass und die Papierfahrausweise wieder in die Hand nehmen?	<ul style="list-style-type: none"> • Papierfahrausweise müssen nicht in die Hand genommen und auch nicht entwertet werden. • SwissPässe müssen weiterhin nicht in die Hand genommen werden. Die Kunden sollen den SwissPass so an das ELAZ halten, dass er eingelesen werden kann. So kann die Gültigkeit des SwissPasses (Foto ersichtlich resp. Download Foto möglich) geprüft werden. Ist dies nicht möglich, muss der statische QR-Code auf der Rückseite eingescannt werden.

	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn kein gültiger Fahrausweis vorgewiesen werden kann, ist ein F7000 zu erstellen.
32. Wie kann ich Kunden mit Hygienemaske überhaupt kontrollieren?	Es ist auch eine qualitativ gute Kontrolle bei Trägern von Schutzmasken möglich. Hier ist insbesondere auf das Überstimmen der Augenpartie zu achten.
33. Erhalten GA-Kundinnen und Kunden eine Erstattung aufgrund des reduzierten Angebots während des Lock-downs?	Inhaberinnen und Inhaber eines General-, Verbund-, Strecken und Moduljahresabonnements erhalten 15 Tage Kulanz angerechnet. Diese Kulanztage werden bei der Erneuerung des Abos dem Rechnungsbetrag angerechnet. Weitere Informationen finden sich hier auf sbb.ch
34. Wird es zusätzliche Kulanzmassnahmen bei der Fahrausweiskontrolle geben?	Nein, es wird keine besonders definierten Kulanzmassnahmen im Zusammenhang mit dem Lockdown geben. Allfällige Kulanz liegt im Ermessen und Handlungsspielraum des CKB/KB.
35. Verkaufen die Kundenbegleiterinnen und Kundenbegleiter wieder Fahrausweise im Zug?	Grundsätzlich gilt die Billettpflicht. Wenn sich der Kunde vor Abfahrt meldet, ist der Fahrausweisverkauf ab 11.05.20 wieder möglich. Dabei sind die Kunden auf die Möglichkeit des Ticketverkaufs auf der SBB Mobile-App hinzuweisen oder allenfalls auf das kontaktlose Bezahlen. Gemäss den Experten des BAG wurde eine Übertragung des neuen Coronavirus über Banknoten und Münzen bisher nicht dokumentiert.
36. Wie muss ich einen Reisenden ohne gültigen/mit teilgültigem Fahrausweis erfassen?	Der Reisende füllt das Personalienblatt aus. Das Personalienblatt und allfällige Ausweise der Kunden können in die Hand genommen werden. Die Hände können anschliessend gewaschen und/oder desinfiziert werden. Auf eine Unterschrift auf dem ELAZ wird verzichtet. Dies wird beim Erfassen entsprechend vermerkt. Auswahl beim Drucken im ELAZ: ohne Unterschrift, anschliessend (Eintrag «Corona» im Bemerkungsfeld).
37. Wird die 1. Klasse für das Einhalten des Social Distancing für Kunden mit Fahrausweisen der 2. Klasse situativ geöffnet?	Das ist nicht vorgesehen. Wenn dann im Ausnahmefall und im Ermessen des CKB/KB.
38. Wie muss ich mich verhalten, wenn ein Kunden mit einem Ticket zweiter Klasse in der ersten Klasse reist, um das Social Distancing einhalten zu können und er will keinen Klassenwechsel bezahlen?	Der Kunde im FV wird darauf aufmerksam gemacht, dass er gegen Aufpreis eines Klassenwechsels in der ersten Klasse bleiben kann, ansonsten soll er in die zweite Klasse wechseln. Im RV ist der Kunde als RemitF zu behandeln.
Kundenbegleitung: Material/Ausrüstung	
39. Vor einer ersten Tour nach dem Lockdown muss ich meine Arbeitsmittel updaten. Wie lange wird das dauern?	Das Zahlkartenterminal benötigt kein Update. Das Update der KoServ-Datenbank kann hingegen bis zu 15 Minuten beanspruchen. Es ist hier zwingend auf genügend Zeit und eine gute Verbindung (WLAN) zu achten.
40. Ab wann werden in Olten die geplanten Tage für das Einkleiden in die Uniform wieder stattfinden?	Die ordentlichen Massnahmen werden wohl erst ab August 20 wieder möglich sein. Dringende Notfälle sind direkt mit den Verantwortlichen in Olten (051 229 92 00) zu klären.
Spezifische Fragen zum Regionalverkehr	
41. Wie und wann tragen Mitarbeitende im Regionalverkehr Hygienemasken?	In denselben Situationen wie die Kundenbeleiterinnen und Kundenbegleiter beim Einsatz im Fernverkehr. Siehe dazu Fragen 11 bis 18
42. Ab wann werden wieder Touren im Regionalverkehr eingeteilt?	<ul style="list-style-type: none"> • Ab dem 11.5. werden im Regionalverkehr wieder Touren eingeteilt. • Um das Hochfahren der Kontrolle im Regionalverkehr eng begleiten zu können und für die Reisenden möglichst präsent zu sein, werden in einer ersten Phase neben der Kontrolle vermehrt auch Präsenz- und Servicegänge in Uniform und in kleineren Teams durchgeführt. In einer zweiten Phase wird es wieder Schwerpunktkontrollen in grösseren Teams geben.
43. Wie werden im Regionalverkehr die Stichkontrolle bzw. die Fahrausweiskontrolle durchgeführt?	Siehe dazu die Fragen 30 bis 38
44. Welche Massnahmen werden zum Schutz der Mitarbeitenden vor Aggressionen im Zug umgesetzt?	In den regionalen Sicherheitszirkeln werden gemeinsame Einsätze und Schwerpunktkontrollen mit der Transportpolizei/Securitrans definiert In kritischen Situationen avisieren die Mitarbeitenden konsequent die Transportpolizei und erfassen eine ESQ-Meldung.
Spezifische Fragen zur FQ-Erfassung	
45. Ab wann werden wieder FQ-Touren eingeteilt?	<ul style="list-style-type: none"> • Ab 11. Mai werden wieder FQ-Touren eingeteilt. Das Volumen wird stufenweise erhöht.

	<ul style="list-style-type: none"> • Schwerpunkt liegt auf den Zügen, welche die SBB unbedingt erfassen muss, damit sie keine Pönale zahlen muss. • Ab 27.5. werden auch andere Transportunternehmen nach Möglichkeit mit der Frequenzerhebung beginnen • Ab 8.6. wird die Frequenzerhebung in der Branche wieder im selben Umfang stattfinden, wie vor der Corona-Pandemie.
46. Wie und wann trage ich bei der FQ-Erfassung eine Hygienemaske?	In denselben Situationen wie die Kundenbeleiterinnen und Kundenbegleiter. Siehe dazu Fragen 11 bis 18
47. Ist eine FQ-Erfassung in der aktuellen Situation mit den sehr tiefen Frequenzen überhaupt sinnvoll?	Die aktuell ausserordentlichen Kundenfrequenzen werden einen grossen Einfluss auf die Hochrechnung Personenverkehr (HOP) 2020 haben. Entsprechend soll dies bei der FQ-Erfassung abgebildet werden. Aus Sicht der HOP ist eine FQ-Erfassung in der aktuellen Situation deshalb wichtig und sinnvoll. Gegenüber dem Kunden kann bei Fragen entsprechend argumentiert werden: <ul style="list-style-type: none"> • Das Abbilden der aktuellen Situation gehört ebenfalls mit in die Stichprobe einer Hochrechnung. • Veränderungen gegenüber der Normalsituation sollen ebenfalls aufgezeigt werden.
48. Alle Züge müssen pro Jahr fünfmal erfasst werden. Müssen nun alle FQ-Touren, welche in den letzten Wochen ausgefallen sind, nachgeholt werden?	Dieser Frage ist bei den Verantwortlichen Stellen noch in Abklärung. Sobald definitive Entscheide getroffen sind, wird dies kommuniziert.
Spezifische Fragen zur Aufsicht P	
49. Ab wann werden wieder Touren in der Aufsicht P eingeteilt?	Aufsichtstouren sind ab 11.05. wieder möglich. Die Planung erfolgt je nach betrieblicher Notwendigkeit und Bedürfnis des Standortes.
50. Wie und wann trage ich als Aufsicht P eine Hygieneschutzmaske?	In denselben Situationen wie die Kundenbeleiterinnen und Kundenbegleiter. Siehe dazu Fragen 11 bis 18
Lohn/Arbeitszeit	
51. Wie werden die Touren angepasst?	Für KB: Die Touren für das Hochfahren des Betriebs werden laufend Tag für Tag angepasst, deshalb muss SOPRE jeweils am Vortag ab 16.30 Uhr konsultiert werden.
Risikogruppen	
52. Der Bundesrat hat präzisiert, welche Personen besonders gefährdet sind. Ein Teil der bisher bei der SBB als gefährdet eingestuften Mitarbeitenden gehört aufgrund dieser neuen Definition nicht mehr dazu. Was bedeutet das für KBC?	Der Bundesrat hat am 16. April präzisiert, welche Personen weiterhin besonders gefährdet sind. Die Präzisierung im Anhang 6 der Verordnung reduziert die Gruppe der besonders gefährdeten Personen klar. Mitarbeitenden unter 50 Jahren und einer Erkrankung gemäss Anhang 6 können, unter Einhaltung der Schutzmassnahmen, für Tätigkeiten mit erhöhtem Risiko eingesetzt werden Mitarbeitende, die 50 Jahre und älter sind und eine Erkrankung gemäss Anhang 6 haben, werden weiterhin nicht für Tätigkeiten mit erhöhtem Risiko eingesetzt. Hierzu gehören die Tätigkeiten der Kundenbegleitung und der Unterwegsreinigung. <ul style="list-style-type: none"> • Gemäss der COVID-19-Verordnung 2 des BAG reicht grundsätzlich eine persönliche Erklärung der besonders gefährdeten Arbeitnehmenden gegenüber den Vorgesetzten (Selbstdeklaration). • Die/der Vorgesetzte kann jedoch eine ärztliche Bestätigung der Gefährdung verlangen. Eine solche Bestätigung ist nicht gleichzusetzen mit einem Arztzeugnis. Letzteres hätte einen Krankheitsfall zur Folge.
53. Ich gehöre nach wie vor zu den Personen, die besonders gefährdet sind. Ich bin unter 50 Jahre alt und möchte freiwillig wieder arbeiten kommen. Darf ich das?	Ja, unter Einhaltung der Schutzmassnahmen kannst du in allen Bereichen von KBC eingesetzt werden, sofern du dich freiwillig meldest. Bitte bestätige deine Freiwilligkeit mit einem E-Mail an deine Führungskraft.
Diverses	
54. Wieso tragen die Mitarbeitenden Kundenbegleitung im Kundenkontakt nicht Einweghandschuhe?	Auf das Tragen von Einweghandschuhen soll gemäss unseren Ärzten im Einsatz als Kundenbegleiterin und

	<p>Kundenbegleiter verzichtet werden, da sie keine Wirkung haben. Wichtig ist, die Hände regelmässig mit Seife und Wasser sorgfältig reinigen oder mit einem alkoholischen Handabrieb und möglichst nicht das Gesicht berühren. Hygienemasken verhindern, dass man sich im Gesicht berührt.</p>
<p>55. Wieso tragen die Mitarbeitenden Kundenbegleitung nicht Schutzbrillen bei der Arbeit, um das Ansteckungsrisiko zu vermindern?</p>	<p>Die einzige Ausnahme, welche die SBB bisher im Context COVID-19 gemacht hat, ist bei der Transportpolizei. Dies, weil die Mitarbeitenden in spezifischen Situationen sehr nahe zu Menschen gehen müssen, über eine gewisse Zeit in direkten Körperkontakt stehen und sogar auch angespuckt werden könnten. Das Personal Kundenbegleitung muss nicht in diesen nahen Konflikt treten und nach Möglichkeit deeskalieren. Zudem ist mit der dringenden Empfehlung für das Masken tragen im öV das generelle Risiko schon deutlich tiefer. In der gesamten Bewertung ist daher eine Schutzbrille aktuell nicht verhältnismässig/nicht angezeigt.</p>