



Verkehrsbetriebe Brandenburg an der Havel GmbH
Upstallstraße 18
14772 Brandenburg an der Havel



Unternehmenspolitik der VBB - Kontinuierlich besser für unsere Fahrgäste!

Die VBB trägt eine hohe qualitäts- und umweltbezogene Verantwortung für die Erbringung der Dienstleistung gegenüber den Kunden. Eine bestmögliche Beförderung unserer Fahrgäste steht im Mittelpunkt aller unserer Überlegungen und Handlungen.

Um diesem Anspruch einer umfassenden Dienstleistung auf hohem Niveau gerecht zu werden, hat die VBB folgende Kernpunkte einer kundenorientierten Unternehmenspolitik definiert:

1 Der Fahrgast unser Kunde

Die Kundenzufriedenheitsanalyse ist der Ausgangspunkt für unsere Dienstleistung. Somit sind Kundenbefragungen unabdingbar.

Ein kundenorientiertes Beschwerdemanagement ist Voraussetzung und Sensor für die Bewertung unserer Dienstleistung.

Unser Unternehmen soll leicht und effizient – auch telefonisch – zu erreichen sein.

Dem Kunden soll ein einheitliches Erscheinungsbild unseres Unternehmens und unserer Dienstleistung vermittelt werden.

Der Kunde hat ein Recht auf aktuelle, schnelle, fachkompetente und umfassende Informationen.

Der Kunde muss vom Personal freundlich und mit Respekt behandelt werden. Ihm gegenüber ist höflich, rücksichtsvoll und besonnen aufzutreten.

Der Kunde soll Vertrauen in unser Unternehmen haben. Dieses geht mit Zuverlässigkeit, Offenheit und der Ehrlichkeit einher.

Der Kunde soll vor Gefahren, Risiken und Zweifeln bewahrt werden. Ihm ist insbesondere bei Dunkelheit und schwacher Besetzung ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln. Vorfälle, die die Betriebssicherheit gefährden, die Sicherheit und Ordnung stören oder strafbar sind, müssen sofort gemeldet werden.

2 Jeder VBB – Mitarbeiter – ein Dienstleister im Kundeninteresse

Geschultes, qualifiziertes und korrekt auftretendes Personal ist unser Anspruch.

Unsere Mitarbeiter sollen sozial-, fach- und handlungskompetent sein und ein motiviertes, kreatives, aufgeschlossenes Mitarbeiterteam bilden.

Das Personal muss bereit sein, rasch zu reagieren. Bei unvorhergesehenen Änderungen des Fahrweges sind die Kunden frühzeitig mit Begründung zu informieren, daher muss sich unser Personal gut in deutscher Sprache verständigen können.

Das Personal muss über die notwendigen Orts- und Tarifkenntnisse sowie Fähigkeiten verfügen, um den vorgesehenen Dienst leisten zu können.

Unsere Mitarbeiter sollen sich hinsichtlich der Probleme eines Kunden in seine Lage versetzen können. Auf mobilitätsbehinderte Personen und Kinder ist besonders Rücksicht zu nehmen.

Jeder Mitarbeiter unseres Unternehmens ist für die Qualität seiner Arbeit und für das umweltbewusste Handeln verantwortlich!

Das Qualitäts- und Umweltbewusstsein in allen Bereichen zu fördern, ist ständige Führungsaufgabe.

3 Verkehrsmittel und Verkehrsanlagen sind die Visitenkarte der VBB

Unsere Fahrzeuge und Anlagen werden entsprechend den geltenden Vorschriften, technischen Richtlinien und dem Stand der Technik regelmäßig überprüft, gewartet, repariert und erneuert.

Unser Ziel ist, moderne und störungsfreie Anlagen und Fahrzeuge im Einsatz zu haben, um unseren Kunden einen schnellen und sicheren Service zu gewährleisten.

Attraktive, sichere, ordentliche und saubere Verkehrsmittel und Anlagen sind die Basis für unsere Dienstleistung. Niederflurgerechte Fahrzeuge mit den Ausstattungen zur Fahrgastinformation und zum Ticketerwerb sowie Haltestelleneinrichtungen sollen die Zugangsbarrieren des ÖPNV so gering wie möglich halten.

Beschleunigungsprogramme, wie die Beeinflussung von Lichtsignalanlagen, sollen der Kundenerwartung „Schnelligkeit“ Rechnung tragen. Reservefahrzeuge als Ersatzwagen sollen ein Garant für die Zuverlässigkeit sein.

Mit den Aktionen „Partner für Sicherheit“ und „Videoüberwachung für Ihre Sicherheit“ sollen unsere Kunden mögliche Angstbarrieren im öffentlichen Verkehrsraum überwinden.

4 Fahrplaneffektivität im Kundeninteresse

Eine auf den Bedarf abgestimmte Verkehrsdurchführung ist der Hauptkern unserer Dienstleistung. Eine konstante Taktfrequenz von 15 Minuten auf den Hauptlinien sichert eine unkomplizierte Erreichbarkeit für unsere Kunden.

Anschlussicherung, gerade in verkehrsschwachen Zeiten, ist ein Muss für eine qualitätsgerechte Dienstleistung. An den Haltestellen ist fahrplanmäßig abzufahren, zu frühes Fahren ist unzulässig. Die Fahrten haben grundsätzlich auf den Linienwegen gemäß Dienstfahrplan zu erfolgen.

5 Geordneter Betriebsablauf gewährleistet eine stabile Verkehrsdurchführung

Als zertifiziertes Unternehmen im Bereich der ISO 9001:2015 Qualitätsmanagement, der ISO 14001:2015 und der DIN EN 13816:2002 sind unsere Betriebsabläufe so organisiert, dass wir beste Voraussetzungen für eine kundenorientierte Dienstleistung besitzen. Die Aufrechterhaltung der beiden Systeme ist ein täglicher Prozess, welcher innerhalb unseres Betriebes an oberster Stelle steht. Nur durch die fortwährende Überprüfung, Aktualisierung und Verbesserung können wir unsere Dienstleistung stetig verbessern.

Sämtliche Mitarbeiter der VBB, aber auch von uns beauftragte Unternehmen, werden über das Qualitäts- und Umweltmanagement informiert und somit in den Prozess der andauernden Verbesserung direkt und indirekt mit einbezogen.

Die Qualitätsmanagement-Beauftragte und der Umweltmanagement-Beauftragte sind Mitglieder des Leitungskreises. Damit dokumentieren und garantieren wir, dass das Qualitäts- und Umweltmanagement eine hohe Priorität für unser Unternehmen hat.

Durch eine klare Beschreibung der Aufbau- und Ablauforganisation wird eindeutig festgelegt, wer, wann und wie qualitäts- und umweltsichernde Aufgaben wahrzunehmen hat.

Die verantwortlichen Abteilungen definieren, analysieren und konkretisieren ständig den Betriebsablauf zur ordnungsgemäßen Umsetzung aller inner- und außerbetrieblichen Aufgaben und Erkennung von Verbesserungspotentialen sowie deren Umsetzung.

Die planmäßige Kontrolle und Kritik der festgesteckten Qualitäts- und Umweltziele sind für die Verbesserung und Weiterentwicklung unserer Dienstleistung unverzichtbar.

6 Langfristige Kundenbindung ist ein Hauptziel

Kundenpflege, zielorientiertes Marketing sollen helfen, den Anteil der Stammkunden unserer Fahrgäste zu erhöhen.

Der Kontakt Kunde – Unternehmen soll auf viele Arten der Kommunikation wachsen und zur Verbesserung der angebotenen Dienstleistung immer enger werden.

Vertrauensvolle Zusammenarbeit ist mit dem Kunden zu praktizieren.

7 Die VBB als kundenorientierter Partner im Verkehrsverbund Berlin – Brandenburg (VBB)

Die Verkehrsleistung und die Tarifangebote im Verkehrsverbund Berlin – Brandenburg erfordern eine permanente Kommunikation, um den Kunden eine abgestimmte, einheitliche und übersichtliche Dienstleistung zu bieten.

Alle externen und internen Informationen zwischen uns und dem Verkehrsverbund Berlin – Brandenburg werden ausgetauscht, um das zu gewährleisten.

8 Die VBB stellt sich den Anforderungen eines Umweltmanagementsystems

Unser modernes Verkehrsunternehmen ist nicht nur zertifiziert im Umweltmanagementsystem, wir arbeiten darüber hinaus jeden Tag an der Verbesserung unseres Umweltschutzes und unserer Nachhaltigkeit.

Im Mittelpunkt unserer Bemühungen steht nicht nur der sorgsame Umgang mit Rohstoffen, wie Dieselkraftstoffe, sondern auch die Verbesserungen unserer Energieeffizienz und dem daraus resultierenden direkten sowie indirekten Schutz unserer Umwelt. Unsere Mitarbeiter werden regelmäßig für dieses Thema sensibilisiert, was zu wirtschaftlichen, umwelt- und fahrzeugschonenden Arbeiten führt.

Eines unserer immer wiederkehrenden Ziele ist die Reduzierung des Stromverbrauchs und die damit verbundene Reduzierung von freigesetztem CO₂, die Reduzierung der Entstehung von Abfällen und somit die bessere Nutzung wiederverwendbarer Materialien, sowie die Reduzierung und eventuelle mögliche Vermeidung der Benutzung von Gefahrstoffen.

Aber damit ist unser Umweltgedanke noch nicht beendet. Wir arbeiten jeden Tag weiter daran, mit modernster Technologie und neuen Verhaltensweisen unsere Umwelt zu entlasten und die Lebensqualität zu verbessern. Ein wichtiger Bestandteil sind daher unsere Straßenbahnen, welche wesentlich niedrigere Emissionen freisetzen als ein PKW. Aber auch beim strikten Trennen von Abfällen, dem Beachten von gesetzlichen Vorschriften und darüber hinaus leisten wir jederzeit unseren bestmöglichen Beitrag für die Umwelt und Gesundheit.

Jeder unserer Mitarbeiter kann zu jeder Zeit Vorschläge einreichen, die uns helfen, unsere Ziele der Umweltpolitik zu erreichen.

Darauf aufbauend haben wir großes Interesse daran, dass unsere Umweltpolitik in den Köpfen unserer Mitarbeiter, über ihre Arbeit hinaus, fortgesetzt wird und so auch im privaten Bereich zu einem positiven Beitrag für die Umwelt wird.

9 Die VBB wird ihre Unternehmenspolitik zu jeder Zeit unter Anwendung aller gesetzlichen und rechtlichen Vorschriften und darüber hinaus umsetzen.

Die Management-Systeme ISO 9001:2015, die ISO 14001:2015 und die DIN EN 13816:2002 sind dabei unsere wichtigsten Werkzeuge und stehen daher im Mittelpunkt unserer Unternehmenspolitik.

Brandenburg an der Havel, 05.04.2018

Vogler
Geschäftsführer