

UNTERNEHMENSPOLITIK DER VBBR – HEISST KUNDENBINDUNG DURCH DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

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

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

1 Der Fahrgast unser Kunde

Die Kundenzufriedenheitsanalyse ist der Ausgangspunkt für unsere Dienstleistung, somit sind Kundenbefragungen unumgänglich.

Ein kundenorientiertes Beschwerdemanagement ist Voraussetzung für die Bewertung unserer Dienstleistung.

Unserer 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 die Dienstleistung haben. Dieses geht mit der Vertrauenswürdigkeit und der Ehrlichkeit einher, das unser Unternehmen an den Tag legt.

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 VBBr-Mitarbeiter – ein Dienstleister im Kundeninteresse

Geschultes, qualifiziertes und korrekt auftretendes Personal ist unabdinglich.

Unsere Mitarbeiter müssen sozial-, fach- und handlungskompetent sein und ein motiviertes, kreatives, aufgeschlossenes Arbeiterteam 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 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 müssen 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 VBBr

Unsere Fahrzeuge und Anlagen sind nach den Sicherheitsbestimmungen zu überprüfen, zu warten und zu reparieren.

Attraktive, sichere, ordentliche und saubere Verkehrsmittel und Anlagen sind die Basis für unsere Dienstleistung. Niederflergerechte 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 der Aktion „Partner für Sicherheit“ und „Videoüberwachung für Ihre Sicherheit“ sollen unsere Kunden die Angstbarriere im öffentlichen Verkehrsraum überwinden.

4 Fahrplaneffektivität im Kundeninteresse

Eine auf den Bedarf abgestimmte Verkehrsdurchführung ist der Hauptkern unserer Dienstleistung.

Anschlussicherung, gerade in verkehrsschwachen Zeiten, und Taxibestellungen zur Weiterfahrt sind 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

Die Einführung und Aufrechterhaltung eines wirksamen Qualitäts- und Umweltmanagement-Systems auf der Basis der DIN EN ISO 9001:2008 sowie ISO 14001 sind Voraussetzung einer kundenorientierten Dienstleistung.

Alle Mitarbeiter werden über das Qualitäts- und Umweltmanagement informiert und in den Prozess der Einführung sowie der dauerhaften Installation des Systems eingebunden.

Die Qualitätsmanagement-Beauftragte und der Umweltmanagement-Beauftragte sind Mitglieder des Leitungskreises. Damit dokumentieren 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 innerbetrieblichen Aufgaben und Erkennung von Verbesserungspotentialen und ihrer 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 vielen Arten der Kommunikation wachsen und zur Verbesserung der angebotenen Dienstleistung immer enger werden.

Vertrauensvolle Zusammenarbeit ist mit dem Kunden zu praktizieren.

7 Die VBBr 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 VBBr stellt sich den Anforderungen eines Umweltmanagementsystems

Im Rahmen der Einführung eines Umweltmanagementsystems (UMS) wollen wir unsere Umgebung mit Luft, Wasser, Boden, natürlichen Ressourcen, Flora, Fauna, Menschen und deren wechselseitigen Beziehungen positiv beeinflussen.

Zur Vermeidung von Umweltbelastungen nutzen wir Prozesse, Praktiken, Techniken, Materialien, Produkte, Dienstleistungen und Energien mit der Zielsetzung, die Entstehung, Emission oder Freisetzung jeglicher Art von Verunreinigungen oder Abfall zu vermeiden, zu reduzieren oder zu beherrschen und den Verbrauch von Betriebsstoffen zu minimieren.

In unserem Unternehmen werden alle bedeutenden Umweltaspekte erfasst, beachtet, bewertet und dokumentiert, um auf einer soliden Grundlage Einfluss auf die Vermeidung von Notfallsituationen, Gefahren und möglichen Unfällen zu Umweltbelastungen nehmen zu können.

9 Jeder VBBr-Mitarbeiter hilft die Umweltpolitik durchzusetzen

Mit der Einführung des UMS nach der DIN ISO EN 14001 wird in unserem Unternehmen ein Prozess entwickelt, bei dem jeder Mitarbeiter natürlich unter der Beachtung unserer wirtschaftlichen Situation Einfluss nehmen soll.

Jeder Mitarbeiter soll die Möglichkeit nutzen, praktikable, kostensparende und geeignete Vorschläge zu machen, um unsere Ziele zur Verwirklichung der Umweltpolitik durchzusetzen. Das sind zutreffend auf unser Unternehmen

- Reduzierung des Verbrauchs von Elektroenergie, Kraftstoff (Diesel, Benzin), Wasser (Abwasser),
- richtige Entsorgung von Abfällen und Reduzierung der Entstehung,
- Einschränkung der Verwendung von Gefahrenstoffen wie Öle, Fette, Sprays, Farben und Lacke sowie Reinigungsmitteln und der richtige Umgang mit den Gefahrstoffen und
- Reduzierung des Papierverbrauchs in der VBBr.

10 Die VBBr wird ihre Unternehmenspolitik unter strengster Einhaltung und Anwendung aller gesetzlichen und rechtlichen Vorgaben durchsetzen. Die Normen DIN EN ISO 14001 sowie der DIN EN ISO 9001 : 2000 stehen dabei im Mittelpunkt.

Brandenburg an der Havel, 15. 06. 2009

Jumpertz
Geschäftsführer