

VORWORT

Die SAD Nahverkehr AG (nachfolgend SAD AG genannt) stellt eines der größten Unternehmen im öffentlichen Personennahverkehr in Südtirol dar, und erbringt lokale Eisenbahndienste und außerstädtische Busdienste.

Das Unternehmen setzt sich folgende Ziele: die kontinuierliche Verbesserung der Qualität der erbrachten Dienstleistungen, auch gemäß den für die Zertifizierung der öffentlichen Verkehrsdienste vorgesehenen Standards, sowie den Schutz der Umwelt und der eigenen Mitarbeiter im Bereich Gesundheit und Arbeitsschutz. Hierfür werden organisatorische, technologische und operative Maßnahmen umgesetzt, die im Rahmen des Betriebsmanagementsystems beschrieben werden.

Die obersten Ziele der SAD AG bestehen in der Zufriedenheit der Kunden, der eigenen Gesellschafter, der Mitarbeiter, des Umfelds in dem die Dienste erbracht werden, sowie allgemein in der Zufriedenheit aller Beteiligten, wie auch in der Zuverlässigkeit der Prozesse zur Sicherstellung der "Business Continuity" der eigenen Dienstleistungen durch die Einhaltung von Business Continuity Plänen. Diese sind allen SAD-Mitarbeitern und den davon betroffenen Lieferanten bekannt, so dass die Umsetzung der Pläne erfolgen kann, einschließlich des angemessenen Managements von Risiken im Zusammenhang mit "Ereignissen", die die Geschäftskontinuität beeinträchtigen könnten.

In diesem Informationsschreiben definiert die SAD AG die Ansätze, die Zielsetzungen und die Verpflichtungen, die die Direktion gemeinsam mit der gesamten Betriebsorganisation gegenüber den Kunden, den Mitarbeitern, der Kollektivität, der Umwelt, mit welcher die Betriebsorganisation direkt oder indirekt in Verbindung steht, den Behörden und aller Beteiligten übernimmt.

Die SAD AG wird die in diesem Schreiben dargelegten Ansätze, in den **beiden Dienstleistungsbereichen** Eisenbahn und Autobusdienste umsetzen, sowie in den unterstützenden und logistischen Abteilungen (Fahrkarten- und Informationsschalter, Instandhaltungsbereich, Personalverwaltung, Lieferanten- und Kundenbeziehungen).

QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNG

Die **Qualität der erbrachten Dienstleistungen** umfasst im Wesentlichen die folgenden Punkte:

- Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit;
- Kundeninformation;
- Kundenverhältnis bzw. Kundenkommunikation seitens der Mitarbeiter;
- Betriebssicherheit, persönliche Sicherheit und Vermögenssicherheit;
- Umweltschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheit der eigenen Mitarbeiter am Arbeitsplatz;
- Fähigkeiten, Fachkenntnisse und Ausbildung der Mitarbeiter;
- Überwachung des Transportdienstes;
- Betriebskontinuität des Dienstes.

Das Management des Unternehmens beruht auf Grundprinzipien, die aus der technischen und praktischen Ausführung der Verkehrsdienste stammen, welche eine genaue, pünktliche, und wenn möglich auch messbare Zielsetzung erforderlich machen. Dabei wird nicht nur die Direktion miteinbezogen, sondern die gesamte Organisation.

VERPFLICHTUNGEN DER DIREKTION UND DER ORGANISATION

Die Direktion ist um eine Verbesserung der Organisationsstruktur bemüht und legt besonderen Augenmerk auf:

- eine effiziente Umsetzung des Managementsystems, mit Anwendung der in der Dokumentation des Systems enthaltenen Prinzipien (Handbuch, Vorgehensweisen, Betriebsanleitungen) und unter Berücksichtigung der zwingenden Vorschriften;
- die effiziente Umsetzung der Protokolle, die vom Organisationsmodell 231, welches von der SAD angewandt worden ist, vorgesehen sind;
- die Entwicklung und Einführung von Prozessen des Systemmanagements im Bereich der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz, im Bereich Qualität, Umweltschutz und Business Continuity Management, gemäß den Standards der Normen UNI ISO 45001, UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 und UNI EN ISO 22301;
- die Verbreitung eines Ethik- und Verhaltenskodexes der Gesellschaft laut Organisationsmodell 231 (MOG 231) und Kartell-Kodex unter den eigenen Mitarbeitern und Lieferanten;
- die periodische Kontrolle des Qualitätsmanagementsystems mittels Audit-, Prüfungs- und Überwachungsaktivitäten.

Um die bestmögliche Umsetzung dieser Ziele zu erreichen, ist die SAD AG bemüht:

- Ressourcen, finanzielle Mittel und geeignete Fachkompetenzen zur Verfügung zu stellen, um eine klare Zuteilung von Befugnissen und Verantwortungsbereichen zu ermöglichen, und um die Vorgehensweisen und die notwendigen Standardleistungen für ein reibungsloses und wirksames Funktionieren des Systemmanagements zu definieren.
Insbesondere werden folgende Aktivitäten in Gang gesetzt, entwickelt und unterstützt:
 - Beratung und Beteiligung der Mitarbeiter und der Sicherheitssprecher;
 - Verpflichtung zur Beseitigung von Gefahren und zur Verringerung der Risiken für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit;
 - Verpflichtung zur Erfüllung gesetzlicher sowie anderer Anforderungen;
 - Verpflichtung zur Schaffung sicherer und gesunder Arbeitsbedingungen zur Vorbeugung von arbeitsbedingten Verletzungen und Krankheiten;
 - Förderung und Verbreitung einer internen und externen Qualitätskultur;
 - Erstellung von geeigneten Informationskanälen;
 - Aufrechterhaltung und Verbesserung eines Managementsystems im Einklang mit den Normen UNI EN ISO 9001, UNI ISO 45001, UNI EN ISO 14001 und UNI EN ISO 22301;
 - Überprüfung und periodische Revision des gesamten Managementsystems, um Veränderungen der Umstände, Betriebsstrategien und Kenntnisse zu berücksichtigen;
 - Eingliederung des Managementsystems in andere, bereits vorhandene oder demnächst eingeführte Betriebsmanagementsysteme, um deren Ausführung seitens der Mitarbeiter effizienter zu gestalten.
- die internen Anordnungen einzuhalten, welche die Ausführung der in den Bezugsvorschriften enthaltenen Anordnungen beabsichtigen;
- allen interessierten Personen zu garantieren, dass die eigenen Aktivitäten unter strikter und fortwährender Beachtung aller Gesetze ausgeführt werden, die die erbrachten Dienstleistungen regeln, sowie aller Betriebsvorschriften, die sich auf die Beförderungssicherheit, auf den Schutz der Umwelt, der Gesundheit, der Arbeitsbereiche der Mitarbeiter und auf das Business Continuity Management des Unternehmens beziehen;
- die Effizienz der eigenen Aktivitäten fortlaufend zu verbessern, und dabei nach und nach die wirtschaftliche Durchführbarkeit des Einsatzes der besten, auf dem Markt verfügbaren, technologischen Mittel abzuwägen;
- geeignete Mittel für die Mitarbeiterfortbildung einzusetzen, sowie neueste, geprüfte technologische Innovationen einzuführen;
- einen Bezugsrahmen für die Festlegung der Ziele des Betriebsmanagementsystems zu erstellen;
- die Umwelt zu schützen und die Umweltverschmutzung durch die kontinuierliche Verbesserung der eigenen Leistungen zu verringern, wobei dem Abfall- und Ressourcenmanagement sowie der Verringerung des Energieverbrauchs besondere Aufmerksamkeit geschenkt werden.

UNTERNEHMENSZIELE

Die erwähnten Ansätze führen zu Überlegungen, die u.a. auch Richtlinien für die Festlegung der Unternehmensziele darstellen, welche generell auf folgende Punkte zurückgeführt werden können:

- Verringerung der Zwischenfälle/Unregelmäßigkeiten bei den erbrachten Dienstleistungen (z. B. Ausfälle, Verspätungen, zurückgelassene Personen);
- Verringerung von Arbeitsunfällen der eigenen Mitarbeiter während der Ausführung der Arbeitstätigkeit (z. B. Verlauf der Unfälle);
- Verringerung der Kundenbeschwerden, sowie deren Beantwortungszeiten;
- Verringerung der internen nicht ordnungsgemäßen Vorgehensweisen, die bei Auditkontrollen festgestellt wurden;
- Stetige Verbesserung der von der Kundschaft und vom Personal benützten Infrastrukturen;
- Stetige Verbesserung der Kommunikationskanäle zwischen den internen Abteilungen, um die Arbeitstätigkeit der Mitarbeiter und die rechtzeitige Informationsübermittlung an den Kunden zu verbessern;
- Kontinuierliche Verbesserung der Sicherheit, u. z. Unfallverhütung, Vorbeugung von Verletzungen und gefährlichen Verhaltensweisen, sowie Berufskrankheiten und erhöhter Gesundheitsschutz, auch in Zusammenhang mit der Hygiene am Arbeitsplatz;
- Kontinuierliche Verbesserung der "Business Continuity" - und "Disaster Recovery" - Pläne durch

- regelmäßige Tests und Implementierung von Erfahrungswerten;
- Aufrechterhaltung und Verbesserung der Fähigkeiten der Mitarbeiter, der Zuverlässigkeit der Prozesse und der Angemessenheit der Infrastruktur, um jederzeit bereit zu sein, Unterbrechungen der Business Continuity zu verhindern und gegebenenfalls zu bewältigen;
 - Umweltschutz und Verminderung der Umweltverschmutzung durch stetige Verbesserung der Umweltverträglichkeit der erbrachten Dienste; dabei gilt besondere Aufmerksamkeit dem Management der eingesetzten Ressourcen und der selbsterzeugten Abfallstoffe, sowie der Reduzierung des Energiekonsums;
 - Umsetzung der Gesellschaftspolitik im Bereich Arbeitssicherheit, Umweltschutz und Vorbeugung der sogenannten "Anlasstaten", die im Organisationsmodell 231 des Betriebes enthalten sind.

Die Direktion der SAD Nahverkehr AG wird eine periodische Überprüfung der Politik vornehmen, damit deren kontinuierliche Angemessenheit und Wirksamkeit garantiert wird. Die Erreichung der vereinbarten Zielsetzungen stellt ein Startelement für die Verbesserung und/oder Umsetzung der Politik dar, laut den Richtlinien des Managementsystems.

Das Erreichen der Ziele ist durch die Beteiligung und Mitarbeit von uns allen möglich!

Der Präsident des Verwaltungsrates
RA Mariano Claudio Vettori