



Wir sind ein qualitätsorientiertes Unternehmen

Die ViP ist der Mobilitätsdienstleister der Landeshauptstadt Potsdam.

Die ViP Verkehrsbetrieb Potsdam GmbH ist der Mobilitätsdienstleister der Landeshauptstadt Potsdam. Zu einer Zeit des globalen Wettbewerbs kommt der Qualität von Produkten und Dienstleistungen steigende Bedeutung zu. Vor dem Hintergrund des zunehmenden Wettbewerbs für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) hat sich die Geschäftsführung der ViP im Dezember 2003 entschieden, ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) einzuführen. Unternehmen, die ein QMS einführen und aufrechterhalten sind bemüht, die Anforderungen der Kunden zu ermitteln, alle behördlichen Anforderungen zu erfüllen und die Erhöhung der Kundenzufriedenheit anzustreben.

Ziel des Qualitätsmanagementsystems ist es, die Qualität von Produkten und Dienstleistungen reproduzierbar, kostengünstig und unter dem Aspekt der ständigen Verbesserung zu gewährleisten. Somit trägt das QMS unmittelbar zur Erfüllung der Ziele, die sich das Unternehmen gesteckt hat.

Das QMS wurde am 17. August 2006 durch die MAQCS (akkreditiert durch die EQC) nach der internationalen Norm DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert. Ein erklärtes Ziel der ViP ist es, allen Fahrgästen ein modernes, bedarfsgerechtes und attraktives Angebot sowie eine umweltfreundliche Alternative zum Auto zu bieten (siehe Leitbild). Die ViP hat weiterhin einen Verkehrsleistungs- und -finanzierungsvertrag mit dem ÖPNV-Aufgabenträger, der Landeshauptstadt Potsdam, geschlossen. Dieser Vertrag regelt die Finanzierung auf der Seite der Aufgabenträgerin und die qualitative (wie z.B. Pünktlichkeit, Anschlussgewährung und weitere Bedienungsstandards) und quantitative Leistungserbringung auf der Seite des Verkehrsunternehmens.

Unser Leitbild

- Der Fahrgast steht im Mittelpunkt unseres Handelns.

- Wie bieten unseren Kunden ein bedarfsgerechtes und bezahlbares Verkehrsangebot in überdurchschnittlicher Qualität.

- Wir bieten sichere Arbeitsplätze mit beruflichen Perspektiven.

- Wir sind motiviert und qualifiziert.

- Wir arbeiten kundenorientiert, eigenverantwortlich und partnerschaftlich zusammen.

- Wir sorgen für ein hohes Maß an Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit von Fahrzeugen und Anlagen, die dem Stand der Technik entsprechen.

- Wir sichern den Bestellern eine effiziente Verkehrsdienstleistung zu, die über dem Niveau eines durchschnittlich gut geführten Unternehmens liegt.

- Wir sichern unseren Eigentümern eine angemessene Verzinsung ihres eingesetzten Kapitals.

- Wir bieten mit unserer Verkehrsdienstleistung eine umweltfreundliche Alternative zum Auto.

Ein Beispiel der Qualitätssicherung der ViP

Die Qualitätsziele 2006

- Pünktlichkeit um 2%-Punkte verbessern.

- Schnelligkeit bei der Aufarbeitung von Beschwerden verbessern

- Verhalten im Störfall verbessern

- Sicherstellung der Sauberkeit der Anlagen

- Kundengewinnung und Erhöhung der Kundenbindung

- Schwarzfahrerquote senken

- Kundenzufriedenheit erhöhen
