

Kvalitets- og servicepolitik for Busselskabet Aarhus Sporveje

Jegstrupvej 5
DK-8361 Hasselager
Tlf.: 72409900
Fax: 72409901
www.busselskabet.dk

Konkurrencedygtighed og kvalitet er et absolut krav til Busselskabet Aarhus Sporveje.

Busselskabet er ikke bedre end den sidste busafgang, og vi vurderes aktuelt og konkret, mindst ca. 100.000 gange om dagen af vores passagerer, og løbende på afgangsniveau af Midttrafik som vi har vores kontrakt med.

Langt de fleste gange vurderes vi positivt, og det er ikke tilfældigt, at vi af passagererne er vurderet som Midttrafiks bedste Busselskab.

Men vi skal fastholde og udvikle kvaliteten. En sammenhængende kvalitet i den kollektive trafik kræver et partnerskab mellem Busselskabet, Midttrafik, Aarhus Kommune og medarbejderne.

Vi kan tilbyde et professionelt partnerskab til både Midttrafik og vore medarbejdere til glæde og gavn for vores passagerer, fordi vi stiller krav om evne og vilje til at sikre en høj kvalitet på alle niveauer i organisationen.

Hver enkelt medarbejder, hver enkelt afdeling og Busselskabet som helhed skal have evne og vilje til at vise hvad der kræves i forhold til den opgave det er, at levere den rigtige kvalitet til vores passagerer.

Det betyder at vi alle er hinandens kunder, vi skal levere kvalitet til hinanden og vi skal vide hvilken rolle vi hver især har, for at vi samlet kan understøtte og udvikle opgaven med at levere god kvalitet til passagererne.

Det betyder at hver enkelt faggruppe, og hver enkel afdeling løbende skal være afklaret med hvordan de vil bidrage til at kunne skabe stærk og kvalitetsbevidst organisation.

Modellen bygger på, at det er i alles interesse at lave den bedst mulige kvalitet i den givne situation. Samtidig er det ledelsens opgave, at understøtte muligheden for at lave en god service for den enkelte medarbejder.

Gensidig tillid, positiv energi, samarbejde og fælles opgaveforståelse, tydelig ledelse og inddragelse af medarbejdere i udviklingen af virksomheden, er grundlæggende for Busselskabet.

Den ramme der er for kommunikationen sættes af Busselskabets leveregler:

1. Behandl andre, som du selv vil behandles.
2. Vi er alle forskellige. Respektér andres holdninger og grænser.
3. Gode kolleger hjælper hinanden! Tag afstand fra mobning.
4. Stress smitter - og det gør positiv energi også.
5. Din leder vil altid lytte til dig og behandle dig med respekt.

Dato
27.1.152
Journalnummer
o
Udfærdiget af
BFL

Den enkelte medarbejder er ansvarlig for at levere den bedst mulige service. Ledelsen i hver enkelt afdeling er ansvarlig for, at det bliver lettest muligt at levere kvalitet og service til passagererne, og ledelsen generelt er ansvarlig for det samlede kvalitetskoncept.

Hvordan arbejdes der med kvalitet og service?

Busselskabet kvalitetsvurderes løbende af Midttrafik gennem passagerundersøgelser. Internt i Busselskabet skal den interne kunderelation mellem afdelingerne, ligeledes kvalitetsvurderes. Det drøftes i Busselskabet mellem afdelingerne, ledelsen og medarbejderne hvordan og hvor ofte det skal ske.

Der skal arbejdes lokalt, konkret og løbende med udviklingen af kvalitets- og servicekonceptet.

Busselskabet skal sikre, at der udvikles standarder, der skal udarbejdes af de enkelte medarbejdere i de forskellige afdelinger, på en måde der sikrer at medarbejdergruppen får et ejerskab til standarden.

Ledelsen i Busselskabet skal på samme måde udarbejde et kvalitets- og servicekoncept, der er ejerskab for i den brede ledergruppe, og som skal sørge for, at den tværgående koordination sikres.

Kvalitetskonceptet skal løbende udvikles gennem dialog med medarbejderne og iværksættelse af konkrete initiativer i samarbejde med medarbejderne. En af måderne at få god energi ind i kvalitetsudviklingen kunne være at etablere en elektronisk forslagskasse.

Kvalitetsarbejdet lokalt i afdelingerne

Ovenstående er rammen for kvalitetsarbejdet ved Busselskabet. Kvalitet og service tager udgangspunkt i de enkelte funktioners opgaver, og er derfor meget forskellig fra funktion til funktion.

Derfor udarbejdes der standarder for følgende områder:

- Administration
- Værkstedet
- Klargøring
- Buschauffører
- Teknisk service
- God ledelse

Standarden på de enkelte områder er et udtryk for de forventninger, der er til de pågældende medarbejdere, og ikke mindst de forventninger man har til sig selv.

Arbejdet med kvalitet og service skal medvirke til, at behovet for regler og lignende reduceres. Kvalitet og service skal medvirke til, at man også i situationer der ikke er beskrevet, har en tilgang, hvor den positive energi, kunden og kvaliteten er i centrum.