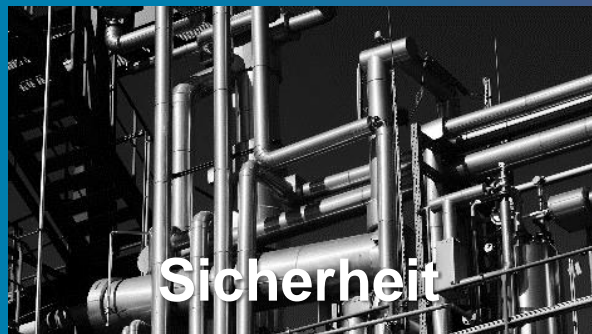


## RCG - QSSHE - Policy

RCG – Quality, Safety, Security,  
Health and Environment - Policy





## Wofür wir stehen:

- Wir orientieren uns an den Erwartungen unserer Kunden und Interessensgruppen. Wir halten unsere Leistungsversprechen ein und wissen, dass wir laufend daran arbeiten müssen, dieses zu erreichen.
- Veränderungen gehören zum Leben. Wir sind daher offen für neue Ideen und arbeiten aktiv, einzeln und gemeinsam, in kleinen und in großen Schritten an besseren Lösungen.
- Fehlervermeidung ist wesentlich. Wir wissen aber, dass sie passieren können, vor allem beim Streben nach Neuem. Wir lernen bewusst aus Fehlern und nutzen sie, unserer Arbeit künftig besser zu machen.

## Was wir wollen:

- Wir streben nach Perfektion und suchen stetig Verbesserungsmöglichkeiten. Dies ist selbstverständlicher Teil unserer Arbeit.
- Alle MitarbeiterInnen tragen zu einer kontinuierlichen Verbesserung unseres Unternehmens, unserer Produkte, Dienstleistungen und Arbeitsweisen bei. Unsere MitarbeiterInnen sind sich bewusst, welche Ziele das Unternehmen verfolgt und können so ihren Beitrag optimal leisten.
- Die Führungskräfte unterstützen und wertschätzen die eigenverantwortlichen Bemühungen der MitarbeiterInnen für Verbesserungen in der RCG.
- Wir setzen unser Wissen gemeinschaftlich ein, um Probleme zusammen effizient zu lösen.

## Was wir tun:

- Um Verbesserungspotenziale zu erkennen, führen wir Kundenzufriedenheitsanalysen durch. Wir binden unsere Kunden und Interessensgruppen aktiv, soweit wie möglich in die Verbesserung unserer Dienstleistungsqualität und Prozesse oder bei Problemlösungen ein.
- Wir kommunizieren klar die Entwicklungsziele des Unternehmens an unsere MitarbeiterInnen und bieten systematische Möglichkeiten für ihren Input.
- Wir analysieren Fehler und Misserfolge und setzen Maßnahmen, um daraus aktiv zu lernen.



## **Wofür wir stehen:**

- Wir verstehen die Zufriedenheit und das Vertrauen unserer Kunden als Basis für unseren Erfolg.
- Die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist auf die Erfüllung der Anforderungen unserer Kunden ausgerichtet.
- Wir vereinen individuelle Kundenwünsche mit einem hohen standardisierten Qualitätsniveau.
- Jede einzelne Mitarbeiterin und jeder einzelne Mitarbeiter beeinflusst die Qualität unserer Leistungen.

## **Was wir wollen:**

- Wir streben ein nachweislich hohes Maß an Kundenzufriedenheit an. Wir pflegen langfristige Kundenbeziehungen und legen großen Wert auf professionellen Kundenkontakt.
- Wir reagieren proaktiv auf die sich ändernden Ansprüche der Kunden und des Marktes.
- Wir verfolgen klare Ziele für die Qualität unserer Leistungen. Unsere MitarbeiterInnen kennen unsere Ziele und können so ihren Beitrag optimal leisten.
- Wir arbeiten professionell, zuverlässig und engagiert daran, die Erwartungen unserer Kunden und Interessensgruppen zu erfüllen.

## **Was wir tun:**

- Wir führen regelmäßig Kundenzufriedenheitsanalysen durch und leiten aus den Ergebnissen Maßnahmen für die Verbesserung unserer Qualität ab.
- Wir arbeiten an einem effektiven Informationsmanagement, das klare Informationen nach außen und nach innen sicherstellt.
- Wir fördern das Bewusstsein unserer Mitarbeiter und Führungskräfte durch eine offene, aktive Kommunikation über die Qualität unserer Leistungen und die angestrebten Standards. Wir schulen laufend unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und fördern ihr Verantwortungsbewusstsein.
- Durch Überprüfungen stellen wir ergänzend fest, ob unsere Prozesse die nötige Qualität gewährleisten. Dabei respektieren und wertschätzen wir das Wissen und die Offenheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Die bewusste Einhaltung der relevanten Rechtsvorschriften ist selbstverständlich. Durch unsere externen Zertifizierungen entsprechen wir den Anforderungen unserer Kunden und Interessensgruppen und zeigen die erfolgreiche Umsetzung.

## Wofür wir stehen

- Die physische und psychische Gesundheit unserer MitarbeiterInnen ist für uns ein hohes Gut, das in jedem Arbeitsbereich geschützt werden muss.
- Wir sind uns der unternehmerischen Verantwortung für Arbeitnehmerschutz und Gesundheitsförderung bewusst.

## Was wir wollen

- Wir gestalten unsere Arbeitsplätze, unser Arbeitsumfeld und Arbeitsbedingungen gesundheitsfördernd und sicher – unser Ziel ist „Null Arbeitsunfälle“.
- Wir leben eine Arbeitnehmerschutzorganisation, mit genau geregelten Aufgaben und Verantwortungen und entwickeln uns kontinuierlich weiter.
- Unsere Führungskräfte achten auf ein gesundheitsförderliches Führungsverhalten und fördern so das Bewusstsein ihrer Mitarbeiter zum Thema.

## Was wir tun

- Wir setzen ein integriertes Arbeitnehmerschutz- und Gesundheitsmanagementsystem um und fördern so die Sicherheit und Gesundheit unserer MitarbeiterInnen. Dabei konsultieren und beteiligen wir unsere MitarbeiterInnen und deren Vertreter aktiv in der Gestaltung und Weiterentwicklung unseres Arbeitnehmerschutz- und Gesundheitsmanagementsystems.
- Wir setzen wirksame Maßnahmen zur Gefahrenverhütung und Belastungsminimierung und gewährleisten Sicherheit für Kunden und Lieferanten auf unseren Arbeitsstätten und messen unsere Leistung.
- Wir schulen unsere Mitarbeiter für sicheres Verhalten bei der Arbeit und bei Notfällen. Wir motivieren unsere Mitarbeiter zum gesunden Verhalten und bieten unterschiedliche Angebote zu Ernährung, Bewegung und mentale Gesundheit an.
- Wir bieten systematische Unterstützung zur betrieblichen Wiedereingliederung für jene MitarbeiterInnen, die gefährdet sind, ihre Arbeitsfähigkeit zu verlieren oder diese bereits verloren haben.
- Wir unterstützen unsere Führungskräfte ihrer Verantwortung nachzukommen – durch Schulungen, Coaching, Anleitungen.
- Wir orientieren uns auch an externen Werten und halten Gesetze und normative Forderungen aktiv ein.

## Wofür wir stehen:

- Sicherheit ist für uns ein zentraler Wert und ein wesentlicher Erfolgsfaktor des Systems Bahn.
- Sicherheit ist kein Zufall, sondern das Ergebnis konsequenter und zielgerichteter Anstrengungen. Wir nehmen unsere Verantwortung für Belange der betrieblichen Sicherheit – wie insbesondere der Sicherheit des Eisenbahnbetriebs, der Sicherheit uns anvertrauter Produkte **wie zB Lebens- und Futtermittel bzw deren Verpackungen**, des Objektschutzes und der Datensicherheit (**Information Security Management**) – wahr.
- Fehlervermeidung ist unser oberstes Prinzip. Daher setzen wir auf proaktives Handeln und Prävention. Wenn Fehler passieren, lernen wir daraus.
- Wir sind den anderen ein Vorbild für sicheres Handeln.

## Was wir wollen:

- Oberstes Ziel unserer Sicherheitsordnung ist eine sichere Betriebsführung mit betriebssicheren Fahrzeugen, Behältnissen und Anlagen sowie klaren Regelungen und Verantwortungen. Wir erfüllen die vereinbarten Ansprüche unserer Kunden an die Sicherheit der uns anvertrauten Produkte.
- Unsere Sicherheitsmanagementsysteme gewährleisten die Betriebssicherheit ebenso wie die Sicherheit unserer Dienstleistungen und der uns anvertrauten Produkte, unserer Infrastruktur und unserer Daten.
- Wir ermitteln regelmäßig die aktuellen Risiken **und Chancen**, bearbeiten diese und **nutzen die Potentiale**.
- Die Führungskräfte und alle MitarbeiterInnen tragen zur Sicherheit bei.

## Was wir tun:

- Unsere Sicherheitsmanagementsysteme entsprechen den aktuellen Standards und werden kontinuierlich weiterentwickelt.
- Die Umsetzung der Sicherheitszielsetzungen wird durch eine proaktive Vorgangsweise verwirklicht. Sicherheitsziele werden jährlich durch das Top-Management festgelegt und die Sicherheitsleistung nach definierten Standards gemessen.
- Wir schulen laufend unsere MitarbeiterInnen und fördern ihr Verantwortungsbewusstsein. Wir unterstützen unsere MitarbeiterInnen durch regelmäßige Information und Schulungen ihre Handlungssicherheit zu erhöhen.
- Die bewusste und systematische Einhaltung der relevanten Rechtsvorschriften ist selbstverständlich. Durch Zertifizierung unserer Sicherheitsmanagementsysteme entsprechen wir den Anforderungen der Kunden und der Wirtschaft.
- Wir betreiben Behaviour Based Safety & Responsible Care-Programme und unterstützen unsere Lieferanten bei der Umsetzung selbiger.

## **Wofür wir stehen:**

- Innovation stellt für uns eine wichtige Triebfeder für unsere Leistungen dar. Leitlinie für unsere Innovationen ist der Wert für Kunden.
- Wir verstehen Veränderungen als Chance und probieren bewusst neue Wege aus.
- Wir wertschätzen außergewöhnliche Ideen sowie den Mut, neue Dinge auszuprobieren und aus Misserfolgen zu lernen. Wir fördern, erwarten und schätzen den Beitrag aller MitarbeiterInnen für den gemeinsamen Erfolg.
- Wir sind offen für Anregungen von außen und suchen aktiv den Austausch mit verschiedenen Partnern.

## **Was wir wollen:**

- Wir setzen neue Maßstäbe im Bereich Bahnlogistik. Dafür nutzen wir unser Wissen gemeinschaftlich und schaffen Innovationen in interdisziplinären Teams.
- Wir analysieren Ideen und Projekte positiv: anstatt uns nur auf Probleme zu fokussieren, arbeiten wir an Lösungen und machen Dinge möglich.
- Unsere MitarbeiterInnen sind sich bewusst, welche Ziele das Unternehmen verfolgt und können so ihren Beitrag optimal leisten.
- Die Führungskräfte unterstützen und wertschätzen die eigenverantwortlichen Bestrebungen der MitarbeiterInnen, neue Ideen zu entwickeln.

## **Was wir tun:**

- Wir fördern Arbeitsformen, die innovative Lösungen unterstützen, beispielsweise abteilungsübergreifende Arbeitsgruppen.
- Wir sorgen dafür, dass unsere MitarbeiterInnen sich in ihrer täglichen Arbeit Zeit für die Entwicklung neuer Ideen nehmen.
- Wir suchen aktiv neue Impulse von außen, durch den Kontakt zu Kunden und Mitbewerbern, Austauschplattformen, Konferenzen usw. Wir setzen Innovationsprojekte in direkter Kooperation mit unseren Kunden um.
- Wir unterstützen auch Projekte, bei denen der Erfolg nicht von Anfang an garantiert ist und ermöglichen so, neue Ideen auszuprobieren.

## Wofür wir stehen:

- Wir gehen in unserem Handeln ressourcen- und umweltschonend vor und vermeiden dadurch Umweltverschmutzungen und Anstände.
- Durch unseren Transport von Gütern auf der umweltfreundlichen Schiene leisten wir einen wesentlichen Beitrag zu Umwelt- und Klimaschutz.
- Im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit verursachen wir nach Möglichkeit möglichst geringe negative Auswirkungen auf die Umwelt. Wir achten dabei auf ein verantwortungsbewusstes Verhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie.

## Was wir wollen:

- Wir schonen die Umwelt durch Reduktion von Abfall, Abwasser, Energieverbrauch, Emissionen.
- Wir suchen kontinuierlich nach Möglichkeiten, unser Unternehmen im Umweltschutz zu verbessern und Umweltbelastungen weiter zu senken bzw. zu vermeiden.
- Durch qualitativ hochwertige, umweltverträgliche und sichere Produkte und Dienstleistungen erhalten wir das Vertrauen unserer Stakeholder und die gesellschaftliche Akzeptanz für unserer Tätigkeiten.
- Die Führungskräfte sind für das Thema Umweltschutz verantwortlich. Alle Mitarbeiter leisten ihren Beitrag zum Umweltschutz.

## Was wir tun:

- Umweltziele werden jährlich durch das Top-Management festgelegt. Die Umsetzung erfolgt proaktiv unter Berücksichtigung **des Life-Cycles** der relevanten Umweltaspekte und **den darin erkannten Chancen** und Risiken.
- Wir fördern das umweltbewusste Verhalten unserer Mitarbeiter und unterstützen unsere Kunden beim sicheren und umweltschonenden Umgang mit unseren Produkten und Dienstleistungen.
- Wir planen Neuanschaffungen, Neubauten und Sanierungen nach ökologischen Kriterien.
- Wir erfüllen selbstverständlich alle gesetzlichen, behördlichen, vertraglichen und selbst auferlegten Anforderungen aus dem Umweltbereich.
- Wir unterstützen unsere Kunden bei der Umsetzung von nachhaltigen Logistikdienstleistungen.



## Wofür wir stehen:

- Unsere Kunden stehen im Mittelpunkt unserer Entscheidungen und unseres Handelns. Wir streben danach nur jene Leistungen zu erbringen, die aus Sicht unserer Kunden wertschöpfend sind.
- Der Kunde definiert den Wert unserer Produkte und Dienstleistungen.
- Wir schaffen Werte ohne Verschwendung.
- Wir konzentrieren uns auf den Wertfluss. Der Kunde bestimmt dabei den Takt unserer Arbeit.
- Schlanke, fehlerfreie Prozesse tragen wesentlich zur Verbesserung unserer operativen Ergebnisse bei.

## Was wir wollen:

- Übergeordnetes Ziel unserer effizienten Wertschöpfung ist es, langfristig hohen Kundennutzen zu erzielen und damit die Ergebnisse zu sichern oder zu verbessern.
- Wir streben nach verschwendungsfreien Prozessen in allen Unternehmensbereichen und über alle Schnittstellen hinweg. Unsere Prozesse greifen effizient ineinander.
- Wir arbeiten kontinuierlich an einem kosteneffizienten, zukunftsweisenden Dienstleistungsangebot, das die Kundenbedürfnisse passgenau erfüllt.
- Unsere MitarbeiterInnen sind sich bewusst, welche Bedeutung eine verschwendungsfreie Wertschöpfung und die Ausrichtung am Kundennutzen für unser Unternehmen hat und wie sie dabei ihren Beitrag optimal leisten können.

## Was wir tun:

- Für unsere Prozesse definieren wir eindeutige objektive und verständliche Standards. Diese werden regelmäßig überprüft und verbessert und den MitarbeiterInnen verständlich kommuniziert. Wir bieten ihnen Gelegenheiten, sich an der Optimierung unserer Prozesse zu beteiligen.
- Wir gleichen in regelmäßigen Abständen die Soll-Prozesse mit dem Ist-Zustand ab, hinterfragen unser Arbeiten kritisch und setzen gezielte Verbesserungsmaßnahmen. Dabei stimmen wir die Zusammenarbeit der verschiedenen Akteure, innerhalb der einzelnen Bereiche und über Bereichsgrenzen hinweg, aufeinander ab.
- Wir messen die Erreichung unserer Ziele um die Effektivität und Effizienz unserer Tätigkeiten zu steigern.
- Wir entwickeln unsere Infrastruktur und Systeme so, dass sie unser Geschäft und unsere Arbeitsprozesse sinnvoll unterstützen.

## Wofür wir stehen

- Wir schätzen professionelle Teamarbeit und sind stolz auf unsere Leistungen. Alle MitarbeiterInnen tragen in ihrer Funktion und Person zum Unternehmen bei.
- Wir bekennen uns zu nachhaltigem Handeln und berücksichtigen gleichwertig Umwelt, Wirtschaft und Soziale Verantwortung.
- Wir legen Wert auf einen offenen und vertrauensbildenden Umgang miteinander. Wir üben unsere Geschäfte und Aktivitäten immer aufrichtig und integer aus.
- Achtung und Respekt jedem Menschen gegenüber ist für uns zentral. Wir sprechen uns entschieden gegen jede Form von Diskriminierung aus.

## Was wir wollen

- Wir gestalten unsere Arbeit so, dass die Kunden, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unser Unternehmen gleichermaßen profitieren.
- Wir bieten allen MitarbeiterInnen die gleichen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung im Unternehmen. Wir sorgen für eine Vielfalt von Aufgaben und für Chancengleichheit.
- Wir bekennen uns zu unserer Rolle als Arbeitgeber auch für zukünftige Generationen und bieten Jugendlichen modernste Ausbildungsplätze an.

## Was wir tun

- Wir bieten ein modernes Lohn- und Gehaltssystem an, das die Funktion, den Arbeitsmarkt und die Leistung mit einbezieht.
- Mit gezielten Maßnahmen und Weiterbildungsmöglichkeiten fördern und unterstützen wir die Qualifikation unserer MitarbeiterInnen. Herausfordernde Arbeiten und gezieltes Feedback durch die Führungskräfte unterstützen dabei die gesetzten Maßnahmen.
- Wir bieten unseren Lehrlingen fachspezifische Ausbildungen auf höchstem Niveau. Zusätzlich fördern wir auch ihre Persönlichkeitsentwicklung.
- Wir unterstützen gezielt Initiativen zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, altersgerechtes Arbeiten sowie gemeinnützige Initiativen.
- Wir erfüllen selbstverständlich alle rechtlichen, behördlichen, vertraglichen und selbst auferlegten Anforderungen aus dem Bereich soziale Verantwortung, insbesondere Menschenrechte, Kinderarbeit, Mindestlöhne und Koalitionsfreiheit.