

Medienmitteilung

Sperrfrist: 8. April 2009, 11.30 Uhr

ISO und Q3: Anerkennung für die Qualität der RhB

Chur, 8. April 2009. Anfang 2009 ist die Rhätische Bahn (RhB) in die ISO-Liga aufgestiegen. Mit der erlangten Zertifizierung ISO 9001:2008 erhält die RhB zudem das begehrte und höchste im Schweizer Tourismus vergebende Q3-Label. Mit der angestrebten ISO 9001:2008 Norm erfüllt die RhB klar definierte qualitative Anforderungen. Q3 ist für die RhB von grosser touristischer Bedeutung. Die Auditierung fand im Januar 2009 durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme SQS statt. Die Zertifizierung ist auch eine Anerkennung der hohen Dienstleistung der RhB-Mitarbeitenden.

PMS für transparente Arbeitsabläufe

Günstiger, besser, schneller: Wachsende Qualitätsansprüche, schnellere technologische Entwicklungen und Produktivitätssteigerungen beeinflussen auch die RhB in ihrem täglichen Geschäft. Qualität und exzellente Leistungen sind ein zentraler Wettbewerbsvorteil und ein strategischer Erfolgsfaktor. Diese Ausgangslage sowie die Tatsache, dass die RhB als Unternehmen über geographisch stark verteilte und unterschiedliche Geschäftsbereiche verfügt, veranlasste die Geschäftsleitung der RhB, ein Prozessmanagementsystem (PMS) aufzubauen. Unter Einbezug mehrerer Mitarbeitenden wurden die Prozesse der Bahn definiert, beschrieben und dokumentiert. Mit dem PMS werden die zum Teil recht komplexen Arbeitsprozesse verknüpft – oder vereinfacht ausgedrückt: Es wird klar geregelt, welche Schritte ein Arbeitsablauf beinhaltet und wer wofür verantwortlich ist. Erwin Rutishauser, Vorsitzender der Geschäftsleitung: «Es ist wichtig, dass das Prozessmanagementsystem von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der RhB verstanden, getragen und gelebt wird».

Für die erfolgreiche Akquisition von Aufträgen im Drittmarktgeschäft des Bereichs Rollmaterial der RhB ist die Zertifizierung nach ISO 9001:2008 zukünftig von grosser Wichtigkeit. Aufträge werden in Zukunft sowohl im Rahmen von öffentlichen Ausschreibungen als auch bei anderen Vergabeverfahren nur noch an ISO-zertifizierte

Unternehmen vergeben. Die dem IRIS (International Railway Industry Standard) angeschlossenen Schienenfahrzeughersteller verpflichten sich dabei, Aufträge nur noch an Unterauftragnehmer vergeben zu dürfen, welche sich nach den IRIS-Standards zertifiziert haben. Grundlage für eine Zertifizierung nach IRIS ist wiederum eine Zertifizierung nach ISO 9001:2008.

Die Auditierung fand im Januar 2009 durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme SQS statt. Die RhB hat dabei einen positiven Gesamteindruck hinterlassen. Dabei wurden nebst dem Qualitäts-Managementsystem gemäss ISO 9001:2008 folgende Normen auditiert: Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (OHSAS 18001:2007) Schweisskompetenz (ISO 3834-2:2005) Schweisskompetenz Schienenfahrzeuge (EN 15085-2) sowie Schweizerisches Qualitätszertifikat für Weiterbildungsinstitutionen (eduQua). Die festgestellten Verbesserungspotenziale werden in den nächsten Monaten bearbeitet.

Q3 als höchstes Tourismuslabel

Ein weiterer wichtiger Grund für die Erlangung der ISO-Normen war die damit eng verbundene touristische Auszeichnung Q3. Als Voraussetzung für die Erreichung dieser höchsten touristischen Qualitätsauszeichnung gilt die ISO-Zertifizierung. Als bedeutender touristischer Player in der grössten Ferienregion der Schweiz mit den weltbekannten Marken Glacier und Bernina Express sowie dem kürzlich erlangten UNESCO Welterbestatus ist das Q3-Label für die RhB nicht nur erstrebenswert, sondern stellt eine absolute Notwendigkeit für eine optimale Einbindung in die Tourismusbranche dar. Q3 ist ein Zeichen höchster Dienstleistung – es signalisiert das Bekenntnis der RhB auf allen Stufen zur Qualität und verpflichtet das Unternehmen gleichzeitig, den hohen Standard zu pflegen und stetig zu verbessern. Das Q3-Label eröffnet der RhB weitere Marketing- und Kommunikationskanäle und erweitert in diesem Sinne das bereits vorhandene Netzwerk im touristischen Bereich.