

vbi leitbild



**Unser Leitbild prägt
unser Wirken und
ist Ausdruck unse-
rer gemeinsamen
Werte. Es ist für uns
alle verbindlich.**

Leitbild der Verkehrsbetriebe Luzern AG

Ergänzende Bemerkungen:

Das Aktienkapital befindet sich im Besitz der Stadt Luzern. Der Verwaltungsrat hat sich nach dem «Best Board Practice»-Label von der Schweizerischen Gesellschaft für Qualitäts- und Management-systeme (SQS) zertifizieren lassen. Dieses Label verpflichtet den Verwaltungsrat, seine strategische Verantwortung über das Aktienrecht hinaus wahrzunehmen und sich im Rahmen der Corporate Governance gewissen Prinzipien zu unterziehen. Ausserdem ist die Verkehrsbetriebe Luzern AG ein nach den ISO-Normen 9001: 2000 und 14001: 2004 sowie der Norm OHSAS 18001: 1999 zertifiziertes Unternehmen.

1. Wir verstehen unsere Leistungen als Service public.

Unser Auftrag ist die Sicherstellung des öffentlichen Verkehrs in der Stadt und Agglomeration Luzern sowie in der Region Zentralschweiz. Wir betreiben Trolleybus- und Autobuslinien und nehmen zusätzlich die Marktverantwortung wahr. Wir bieten auch Serviceleistungen im Garage- und Werkstattbereich sowie Logistik an und stellen unsere Infrastruktur Dritten zur Verfügung.

2. Wir handeln mit Blick auf unsere Kundinnen und Kunden.

Die Fahrgäste einerseits und die Bestellerbehörden andererseits sind unsere Hauptkunden. Indem wir unsere Leistungen professionell, qualitätsbewusst und kundenorientiert erbringen, wollen wir unsere Fahrgäste zufrieden stellen. Wir unterstützen und beraten die Behörden bei der Festlegung der Angebote und legen Wert auf eine umfassende und partnerschaftliche Zusammenarbeit. Wir nutzen Synergien in der Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen und Institutionen, die ähnliche Ziele und Aufgaben haben.

3. Wir sind der Qualität verpflichtet.

Wir denken und handeln ergebnis- und prozessorientiert. Ziel aller Prozesse sind gute Resultate in hoher Qualität. Mit einem Qualitätsmanagement überprüfen und optimieren wir unsere Prozesse laufend.

4. Wir tragen Verantwortung für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erwarten wir einen hohen persönlichen Einsatz. Um die Geschäftsziele zu erreichen, denken und handeln sie marktorientiert und innovativ. Wir honorieren Arbeitseinsatz und unternehmeri-

ches Verhalten leistungsorientiert. Wir kommunizieren offen und unterstützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei ihrer Weiterbildung. Wir legen Wert auf eine fundierte und umfassende Lehrlingsausbildung. Dem Arbeitsschutz und der Gesundheitsvorsorge messen wir grosse Bedeutung zu. Wir verpflichten uns, alle gesetzlichen Vorschriften im Bereich des Arbeitsschutzes einzuhalten.

5. Wir handeln unternehmerisch.

Wir sind unserem Aktionär gegenüber verantwortlich und wollen einen angemessenen Gewinn erwirtschaften. Wir führen unser Unternehmen nach betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten und setzen die uns zur Verfügung stehenden Mittel nutzenstiftend ein. Wir optimieren unsere Leistungen im Rahmen ständiger Verbesserungsprozesse.

6. Wir pflegen gute Lieferantenbeziehungen.

Mit unseren Lieferanten pflegen wir einen partnerschaftlichen und fairen Umgang.

7. Wir leisten unseren Beitrag zu einer besseren Umwelt.

Wir nehmen unsere Verantwortung im Bereich des Umweltschutzes wahr und halten alle gesetzlichen Umweltvorschriften ein. Im Rahmen eines aktiven Umweltmanagements verpflichten wir uns darüber hinaus zu einem schonenden Umgang mit der Umwelt in den Bereichen Beschaffung, Verbrauch und Entsorgung.

8. Wir stellen die Technik in den Dienst unserer Kundinnen und Kunden.

Die in unserem Unternehmen eingesetzte Technik und Informationstechnologie steht im Dienst unserer Kundinnen und Kunden einerseits und unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter andererseits.