

## Managementsystem-Politik der ÖBB-Personenverkehr AG

Unser prozessorientiertes integriertes Managementsystem (IMS) dient in seiner Systematik der Umsetzung unserer Unternehmensziele, die sich neben sozialen, ökologischen und ökonomischen Komponenten auf die Managementssäulen Qualität, Sicherheit, Arbeits- und Gesundheitsschutz, Umweltschutz, Risikomanagement, Internes Kontrollsystem, Informationssicherheit und Compliance stützen. Sicherheit, Qualität und Nachhaltigkeit/Umweltschutz sind die wichtigsten Merkmale und Entscheidungskriterien für unsere KundInnen. Um der Sicherheit und Qualität unserer Leistungen den höchstmöglichen Stellenwert einzuräumen, richten wir all unsere Aktivitäten in diesem Segment nach europäischen Standards aus. Wir verpflichten zum Schutz der Umwelt und zur Vermeidung von negativen Umweltbelastungen sowie zur Einhaltung unserer bindenden Vepflichtungen.

Alle Standards sind mit dem Fokus auf höchste Kundenorientierung aufgebaut und vollständig in unsere Denkhaltung und unsere Praxis integriert. Im Zuge der integrativen Umsetzung der Standards ist gewährleistet, dass wir unsere unternehmensweiten, regelmäßigen Prozesskontrollen im Bereich Sicherheit, Qualität und Umwelt sowie die daraus abgeleiteten Maßnahmen exakt auf die Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Fahrgäste und interessierten Parteien ausrichten.

Die Angemessenheit und Umsetzung unseres Managementsystems und dessen fortlaufende Weiterentwicklung werden durch regelmäßige interne und externe Prüfverfahren (Audits, Einsichtnahmen) überwacht.

Unsere ÖBB Unternehmenswerte „Wir vor ich“, „Überzeugende Leistungen für unsere KundInnen“ und „Initiative ergreifen“ und „SICHERHEIT LEBEN“ bilden die Grundlage für die Ausrichtung unserer Unternehmenskultur.

Mit der Ideenwerkstatt bieten wir MitarbeiterInnen die Möglichkeit Vorschläge einzubringen, die zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit, der Qualität gegenüber den KundInnen in den Bereichen Image, Sauberkeit und Ordnung, zur Erhöhung der Sicherheit, zur Verbesserung bestehender Methoden und Arbeitsabläufen sowie des Gesundheits-, Arbeits- und Umweltschutzes beitragen.

Unser gesamtes unternehmerisches Handeln ist als eine Kombination von klar definierten Arbeitsprozessen anzusehen. In Form der grafischen Abbildung der Prozesse als Prozesslandkarte stellen wir dar, welche Tätigkeiten innerhalb der ÖBB-Personenverkehr AG notwendig sind, um stets ein Garant für kundenorientierte, umweltfreundliche und sichere Mobilitätsleistungen zu sein.

## **Acht Aspekte prägen unser unternehmerisches Handeln und bilden die Säulen unseres integrierten Managementsystems**

Wir sind stolz auf über 175 Jahre Unternehmensgeschichte, streben aber stets danach, uns nach modernsten Modellen der Unternehmensführung auszurichten. Unser Managementsystem findet auf unser gesamtes Unternehmen „ÖBB-Personenverkehr AG“ Anwendung.

Selbstverständlich ist es unser Ziel, ergebnisorientiert, das heißt wirtschaftlich stabil und erfolgreich, zu agieren – allerdings unter klarer Ausrichtung unseres gesamten Handelns auf die folgenden Grundwerte und Ziele.

### **Qualität**

Qualität ist eines der wichtigsten Merkmale und Entscheidungskriterium für unsere KundInnen. Um der Qualität unserer Leistungen den höchstmöglichen Stellenwert einzuräumen, richten wir all unsere Aktivitäten in diesem Segment nach internationalen Standards aus. Wir verpflichten uns zur Umsetzung der Forderungen der ISO 9001 idgF, einer weltweit gültigen Systemnorm im Qualitätsmanagement, sowie der europäischen EN 13816 idgF, einer branchenspezifischen Norm speziell für den

öffentlichen Personenverkehr. Beide Standards sind mit dem Fokus auf höchste Kundenorientierung aufgebaut und vollständig in unsere Denkhaltung und unsere Praxis integriert. Im Zuge der integrativen Umsetzung beider Qualitätsnormen ist gewährleistet, dass wir unsere unternehmensweiten, regelmäßigen Qualitätskontrollen und daraus abgeleiteten Maßnahmen exakt auf die Anforderungen und die Zufriedenheit unserer Fahrgäste ausrichten.

### **Eisenbahnsicherheit**

Sicherheit ist in unserem Unternehmen eine absolute Grundvoraussetzung und die Basis für unsere Dienstleistungen. Daher räumen wir dem Aspekt Sicherheit eine wesentliche Bedeutung in unserem Integrierten Managementsystem (IMS) ein, den Forderungen des § 39 EisbG 1957 idgF bzw. der EU-Richtlinie 2004/49/EG

Rechnung tragend. Das System ist nach der EU-VO 1158/2010 zertifiziert. Unser Bestreben ist es, die betriebliche Sicherheit durch prozessorientiertes und systematisches Vorgehen zu steuern und durch Präventivmaßnahmen etwaige Risiken kontinuierlich niedrig zu halten und zu minimieren.

## Arbeits- und Gesundheitsschutz

Allein aus rechtlicher und wirtschaftlicher Sicht lassen sich zahlreiche stichhaltige Gründe finden, den Arbeits- und Gesundheitsschutz zu einem wichtigen Führungsthema zu machen. Wir sind aber davon überzeugt, dass diesem Thema in unserem Unternehmen mehr als nur gesetzestreue und zahlenorientierte Beachtung geschenkt werden sollte.

Wir setzen daher auf vielfältigste Projekte und Angebote, die wir unseren MitarbeiterInnen in ganz Österreich im

Bereich Gesundheitsschutz anbieten, um deren Gesundheitsbewusstsein und Wohlbefinden am Arbeitsplatz zu erhöhen. Parallel dazu definieren wir Ziele und Maßnahmen zur stetigen Vermeidung von Berufsrisiken und Unfällen. In diesem Segment folgen die Abläufe den einschlägigen Gesetzen und Verordnungen. Normen wie die ISO 45001 können weitere Impulse für die Gestaltung der Abläufe liefern.

## Umweltschutz und Nachhaltigkeit

Wir betreiben das klimafreundlichste Verkehrsmittel Österreichs. Mit unserem Einsatz für ökologische, ökonomische und soziale Nachhaltigkeit stellen wir uns aus voller Überzeugung unserer gesellschaftlichen Verantwortung. Durch klare ökologische und ökonomische Zielsetzungen verfolgen wir den umfassenden Umweltschutzgedanken und setzen damit ein klares Zeichen für unsere Fahrgäste und Besteller, unsere MitarbeiterInnen und Partner sowie die interessierten Parteien und kommunizieren die Ergebnisse aktiv und offen. Auch durch die Übernahme der sozialen Verantwortung, die wir als Arbeitgeber und als österreichisches Traditionsunternehmen tragen, bekennen wir uns zum Umweltgedanken.

Wir verpflichten uns zur Reduktion negativer Umweltauswirkungen und für einen sparsamen Umgang mit Ressourcen und Energie.

Bei Vorfällen mit möglicher negativer Umweltauswirkung wird eine Vorfalluntersuchung (bei Vorfällen mit betrieblicher Beeinträchtigung) bzw. eine bedarfsorientierte Standortbegehung (bei Vorfällen ohne betrieblicher Beeinträchtigung) durchgeführt.

Für uns ist die Einhaltung rechtlicher und behördlicher Forderungen selbstverständlich.

Unser Managementsystem ist auch nach dem internationalen Normenstandard ISO 14001 idgF für Umweltschutz ausgerichtet.

## Risikomanagement

Um das Management bei der Zielerreichung zu unterstützen, ist der laufende, systematische und nachvollziehbare Umgang mit internen und externen Risiken entscheidend. Eintretende Risiken und verkannte Chancen können zu negativen Ergebnisabweichungen gegenüber Planungsannahmen führen. Wesentliche

Ziele sind ein frühzeitiges Erkennen von Chancen und Risiken, deren rechtzeitige Steuerung mit Verantwortlichen und Prozessanalysen, die Erhöhung der Planungssicherheit, die Optimierung der Gesamt-Chancen- und Risikoposition und somit die Steigerung des Unternehmenswerts.

## Internes Kontrollsystem

Unter dem internen Kontrollsystem werden alle Prüfmaßnahmen verstanden, die dazu dienen einen den internen und externen Regelwerken entsprechenden Ablauf des betrieblichen Geschehens sicherzustellen. Die organisatorischen Kontrollmaßnahmen sind in den betrieblichen Abläufen verankert und erfolgen in der Prozessausführung oder

sind den Prozessen unmittelbar vor- oder nachgelagert. Zusätzlich zu den von der Geschäftsleitung angeordneten Grundsätzen, Methoden und Maßnahmen werden rechnungslegungsrelevante Prozesse stichprobenartig auf deren korrekte Durchführung geprüft.

## Informationssicherheit

Die Informationssicherheitsstrategie der ÖBB-Personenverkehr AG ist an die ÖBB-Konzernstrategie zur Informationssicherheit angelehnt. Sowohl unsere eigenen Daten als auch die uns anvertrauten Informationen stellen Vermögenswerte dar, die durch einen Rahmen aus Standards, Richtlinien, Prozessen und technischen Mitteln geschützt werden. Ein angemessenes Sicherheitsniveau ist von einem risikoorientierten, systematischen Vorgehen und von administrativen und technischen Maßnahmen abhängig, insbesondere auch einer entsprechenden Bewusstseins-schaffung bei MitarbeiterInnen und beauftragten Externen. Das Management der Informationssicherheit orientiert sich an der

Norm ISO 27001 sowie an den Standards des BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie). Spezifika in unserem Teilkonzern sind neben überall schützenswerten Geschäfts- und Betriebsgeheimnissen sowie personenbezogenen Daten von MitarbeiterInnen die Verarbeitung und damit der Schutzbedarf von umfangreichen Kunden-, Reise- und Zahlungsmitteldaten und exponierten Bordsystemen. Zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs, der Verhinderung unerwünschter Außenwirkungen und der Erfüllung gesetzlicher Vorgaben ist die Gewährleistung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität dieser Informationen und Systeme unabdingbar.

## Compliance

Als österreichischer Leitbetrieb haben die ÖBB eine hohe gesellschaftliche Verantwortung gegenüber KundInnen, MitarbeiterInnen und den österreichischen SteuerzahlerInnen. Um ethische Grundwerte zu verankern, wurde ein maßgeschneidertes Compliance-Management-System implementiert, das regelkonformes und verantwortungsvolles Handeln unterstützt. Das Kernstück unserer Compliance-Kultur bildet der Code of Conduct. Das Compliance-Management-

System des ÖBB-Konzerns orientiert sich an internationalen Standards (<https://konzern.oebb.at/de/ueber-den-konzern/compliance-im-oebb-konzern>). Im Teilkonzern ÖBB-Personenverkehr ist ein Compliance Officer bestellt. Eine wesentliche Aufgabe der Compliance-Organisation ist die Bekämpfung von Wirtschaftskriminalität und Korruption sowie die Minimierung von Wirtschaftskriminalitäts- und Korruptionsrisiken im ÖBB-Konzern.