



Kundeninformation der REISEFREUNDE

ISO-ZERTIFIZIERUNG Qualitätsmanagement & Kundenzufriedenheit

Kennzeichen einer konstruktiven Wechselbeziehung zwischen Kunde und Firma

Wir wissen es: Treue Kunden sichern die Existenz der Firma. Für die REISEFREUNDE als reiner Dienstleistungsbetrieb ist das Engagement am Kunden eine Selbstverständlichkeit. Ein Ausdruck dafür ist sicherlich auch die jährliche Vergabe der Zertifikate nach DIN EN ISO 9001:2000 – ab 2010 ISO 9001:2008 – und nach DIN EN 13816:2002 an alle Firmenmitglieder seit dem Jahre 2003/2004.

Diese normierten und international gültigen Zertifikate bestätigen, dass die Firma sich intensiv um Kundenzufriedenheit bemüht und in Zusammen-

arbeit mit dem Kunden eine ständige Verbesserung anstrebt. Dieses bedingt natürlich eine offene und konsequente Wechselwirkung zwischen Kunde und Firma.

Als Grundlage werden besondere Anforderungen an das Qualitätsmanagement der Firma gestellt, die eine unabhängige Kommission regelmäßig in festgesetzten Abständen überprüft. Angestrebt wird eine Verbesserung der Produktqualität (Qualität des Linien- und Reiseverkehrs) unter Berücksichtigung der Kundenanforderung und somit eine höhere Kundenzufriedenheit.

Allen Betrieben des Firmenverbundes REISEFREUNDE wird mit den Zertifikaten offiziell die Einführung und Anwendung der geforderten Norm bescheinigt.

Dieses bedeutet, dass

- die Mitglieder des REISEFREUNDE-Verbundes die Wünsche, Anregungen und Ansprüche der Kunden registrieren, analysieren und im Sinne einer Verbesserung umsetzen
- die Sicherheit und Qualität der Busse hohe Standards aufweisen
- ein kompetenter und kundenorientierter Service der Mitarbeiter vorhanden ist
- die angebotenen Fahrten einen vom Kunden geforderten Qualitätsanspruch erfüllen
- auch in den Bereichen Wartung und Instandsetzung eigener Fahrzeuge alle Qualitätsanforderungen erfüllt werden
- eine intensive und kontinuierliche Schulung der Busfahrer für eine sichere Beförderung des Kunden sorgt
- die Firmenleitung sich dafür verantwortlich zeigt, auf die Einhaltung der Normen zu achten

