

GRI-Index 2015

Genereller Managementansatz

Eine der grossen Herausforderungen der Nachhaltigkeit weltweit als auch für die Schweiz besteht darin, die Mobilitätsbedürfnisse der Gesellschaft effizient und umweltfreundlich abzudecken. Als Unternehmen des öffentlichen Verkehrs trägt die BLS direkt zu einer nachhaltigen Entwicklung bei: Mit ihren Angeboten bietet sie vielen Menschen täglich pünktliche, bezahlbare, sichere und umweltfreundliche Mobilitätsdienstleistungen.

In ihrer Unternehmensstrategie 2014–2020 setzt sich die BLS das Ziel, ein nachhaltig gesundes Unternehmen zu sein, das auf einer gesicherten finanziellen Basis steht und ökologische und soziale Verantwortung übernimmt. Unter unternehmerischer Nachhaltigkeit versteht die BLS, dass sie Verantwortung übernimmt für die heutigen und zukünftigen Auswirkungen ihrer Entscheidungen und Aktivitäten auf Umwelt und Gesellschaft. Dies tut sie durch ein ökonomisch, ökologisch und sozial sorgfältig abgewogenes Verhalten, das (1) geltendes Recht und Normen einhält, (2) in der gesamten Organisation verankert ist und (3) den Anforderungen der Stakeholder gerecht wird.

Chancen und Risiken für die nachhaltige Entwicklung der BLS werden im Rahmen eines integrierten Ansatzes im Führungssystem des Unternehmens berücksichtigt. Das Nachhaltigkeitsmanagement der BLS gewährleistet somit eine verantwortungsvolle Balance zwischen Nutzwirkung und Schadwirkung aller unternehmerischer Aktivitäten über den gesamten Lebenszyklus von Produkten und Dienstleistungen.

Nachhaltigkeitsleitsätze der BLS

Wir kommunizieren transparent und gehen regelmässig in einen offenen Dialog mit unseren Stakeholdern.

Wir haben eine hohe Zufriedenheit unserer Kunden und sichern somit den langfristigen Unternehmenserfolg.

Wir werden von unseren Mitarbeitenden und dem Arbeitsmarkt als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen.

Wir gehen verantwortungsvoll mit den natürlichen Ressourcen um und verringern negative Auswirkungen unserer Geschäftstätigkeit auf Umwelt und Gesellschaft.

Wir halten unser hohes Sicherheitsniveau und arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung.

Wir pflegen aktiv unsere Beziehungen zu Lieferanten und Dienstleistern und bauen verantwortungsvolle Lieferketten auf.

Wesentliche Aspekte und Berichtsgrenzen (G-4 17–21)

Um ihr Nachhaltigkeitsverständnis umzusetzen, hat die BLS unter Einbindung diverser Stakeholder die wesentlichen Nachhaltigkeitsaspekte ermittelt und priorisiert und anschliessend in Leitsätzen formuliert (siehe Abbildung unten). Diese Leitsätze bilden das Dach für die Verankerung des Nachhaltigkeitsverständnisses in der BLS-Unternehmenskultur sowie in den verschiedenen Strategien des Unternehmens und seiner Geschäftsfelder. Umgesetzt werden die Leitsätze durch konkrete Massnahmen und Projekte sowohl innerhalb einzelner Geschäftsfelder als auch unternehmensübergreifend. Die Leitsätze des Nachhaltigkeitsmanagements gelten für die BLS. Soweit als möglich und notwendig verpflichtet die BLS auch Lieferanten und Dienstleistungserbringer, die Leitsätze bei der Leistungserstellung zu berücksichtigen.

Die BLS publiziert im Jahr 2015 erstmals einen GRI-Index. Im Index werden alle Aspekte und Indikatoren behandelt, die auf Konzernebene als wesentlich eingestuft werden. Gewisse dieser Aspekte und Indikatoren befinden sich noch im Aufbau und sind entsprechend gekennzeichnet. Ziel ist, den GRI-Index des Berichtsjahres 2016 mit den derzeit in Entwicklung stehenden Themen zu erweitern.

Einbindung von Stakeholdern (G-4 24–27)

Als abteilungsberechtigtes Mobilitätsunternehmen ist die BLS stark in die Gesellschaft eingebettet und will über gesetzliche Anforderungen hinaus eine engagierte und verantwortungsvolle Position im Markt einnehmen. Hierfür orientiert sich das Nachhaltigkeitsmanagement der BLS an den Erwartungen und Anforderungen ihrer Stakeholder (siehe Abbildung unten). Daher ist es für die BLS entscheidend, die Standpunkte ihrer Stakeholder zu kennen und diese bei ihren unternehmerischen Entscheiden in geeigneter Form zu berücksichtigen.

Der Bund als einer der wichtigsten Stakeholder für die BLS bringt seine Anforderungen und Erwartungen in der Strategie «Nachhaltige Entwicklung 2016–2019» zum Ausdruck. Diese Strategie bildet keine rechtliche Grundlage, jedoch einen wichtigen Orientierungsrahmen: Die BLS prüft die darin genannten Handlungsfelder für eine schweizweite nachhaltige Entwicklung auf die Relevanz für das Unternehmen. Mit allen anderen unten abgebildeten Stakeholdern steht die BLS in vielfältigem Dialog. Die Mitarbeitenden werden regelmässig durch Umfragen einbezogen. Ihre

Kunden bindet die BLS auf verschiedenen Ebenen ein: Zum Beispiel wurden die Fahrgäste eingeladen, während einer Zugfahrt mögliche Sitze für die neu zu beschaffenden Züge zu testen, oder eine neue App zu prüfen, die den Kunden den Verkauf von Billetten vereinfacht. Ein institutionalisierter Austausch in der Branche sowie mit den Behörden findet zum Beispiel am Energieeffizienzforum des Verbands öffentlicher Verkehr statt, das ursprünglich von BLS und SBB ins Leben gerufen worden ist.

Kontakt für Fragen

BLS AG
Nicole Schnittpfeld
Leiterin Nachhaltigkeits-
und Sicherheitsmanagement
Genfergasse 11, 3001 Bern
+41 58 327 27 27
nicole.schnittpfeld@bbs.ch



Nr.	Thema des Indikators	Quellenangaben	Erläuterungen zu Indikatoren und Gründe für Auslassung
Allgemeine Standardangaben			
Strategie und Analyse			
G4-1	Vorwort des Präsidenten/Strategie	Geschäftsbericht S. 2-4	
G4-2	Nachhaltigkeitsrisiken, Chancen und Auswirkungen	GRI-Index S.1	
Organisationsprofil			
G4-3	Name der Organisation	Geschäftsbericht S. U2 (Portrait)	
G4-4	Wichtigste Marken, Produkte, Dienstleistungen	Geschäftsbericht S. U2 (Portrait)	
G4-5	Hauptsitz der Organisation	-	BLS AG, Genfergasse 11, 3001 Bern
G4-6	Anzahl Länder, in denen die Organisation operiert	-	
G4-7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	Geschäftsbericht S. 36	
G4-8	Märkte	Geschäftsbericht S. U2 (Portrait)	
G4-9	Grösse der Organisation	Geschäftsbericht S. U3-U4 (Kennzahlen)	
G4-10	Zusammensetzung Belegschaft	Geschäftsbericht S. U3 (Kennzahlen)	
G4-11	Kollektivvereinbarungen	-	Knapp 90% aller Arbeitsverträge der BLS beruhen auf einem Gesamtarbeitsvertrag.
G4-12	Beschreibung der Lieferkette	-	<p>Die BLS unterliegt dem öffentlichen Beschaffungswesen. Sie verfolgt die entsprechenden Vergabeverfahren und verpflichtet sich zu Grundsätzen wie der Gleichbehandlung in- und ausländischer Anbieter und der Einhaltung geltender Arbeitsbedingungen und Arbeitsschutzbestimmungen. Gemäss ihren Nachhaltigkeitsleitsätzen pflegt die BLS aktiv die partnerschaftliche Zusammenarbeit mit Lieferanten und Dienstleistern und baut verantwortungsvolle Lieferketten auf. Damit verbunden sind die Ziele, strategische Lieferanten und Dienstleister systematisch nach ökologischen und sozialen Kriterien zu bewerten, Anforderungen zur Nachhaltigkeit immer in die Ausschreibungskriterien aufzunehmen und auf Basis eines «Code of Conducts» zusammenzuarbeiten. Die Lieferanten werden anhand eines Lieferanten-Managementsystems periodisch bewertet und es werden Lieferanten-Audits durchgeführt.</p> <p>Ausgerichtet auf den Beschaffungsmarkt hat die BLS rund 120 Warengruppen definiert – gegliedert in fünf Hauptbereiche, die ihr breites Tätigkeitsfeld widerspiegeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A10: Anlagen und Bauten (Bautätigkeiten, Stellwerke, Fahrbahneinrichtungen und Immobilien) - B10: Fahrzeuge (Schienenfahrzeuge, Fahrzeuge, Instandhaltung) - C10: Informations- und Kommunikationssysteme (Hard- und Software, Dienstleistungen) - D10: Dienstleistungen (Beratungsmandate, Temporärdienstleistungen, Marketing, Transporte) - E10: Betriebsmittel (Schmierfett, Berufskleider, usw.) <p>Die Risiken sind je nach Warengruppe unterschiedlich und hängen stark vom Beschaffungsmarkt ab. Unter Berücksichtigung der internen Stakeholder (u. a. der Fachstelle Nachhaltigkeit) und der externen Einflüsse werden Strategien, Ziele und Massnahmen für die einzelnen Warengruppen abgeleitet und vom Management freigegeben.</p>

Nr.	Thema des Indikators	Quellenangaben	Erläuterungen zu Indikatoren und Gründe für Auslassung
G4-13	Wichtige Änderungen bzgl. Lieferkette	–	Im Berichtszeitraum 2015 sind keine wesentlichen Änderungen zu verzeichnen.
G4-14	Berücksichtigung Vorsorgeprinzip	GRI-Index S.1	Das Risikomanagement der BLS schafft die Struktur und Voraussetzung, die das bewusste Eingehen oder Eingrenzen von Risiken aufgrund einer umfassenden Kenntnis dieser Risiken und ihrer Zusammenhänge erlaubt.
G4-15	Vereinbarungen und Initiativen	–	Die BLS ist in zahlreichen regionalen, nationalen und internationalen Vereinbarungen und Initiativen vertreten, wie z. B. der «Declaration on Sustainable Mobility & Transport» des Internationalen Eisenbahnverbands UIC, der Sicherheitscharta der SUVA oder der Klimaplattform der Wirtschaft der Stadt Bern.
G4-16	Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen	–	Verband öffentlicher Verkehr (VöV) Informationsdienst für den öffentlichen Verkehr (Litra) Gemeinschaften der europäischen Bahnen (CER) Internationaler Eisenbahnverband (UIC)

Identifizierte materielle Aspekte und Berichtsgrenzen

G4-17	Konsolidierungskreis	GRI-Index S.1	
G4-18	Bestimmung Wesentlichkeit	GRI-Index S.1	
G4-19	Liste wesentlicher Aspekte	GRI-Index S.1	
G4-20	Wesentliche Aspekte innerhalb der Organisation	GRI-Index S.1	
G4-21	Wesentliche Aspekte ausserhalb der Organisation	GRI-Index S.1	
G4-22	Auswirkungen von Neudarstellungen	–	Erstmalige Berichterstattung, daher keine Veränderungen
G4-23	Veränderungen im Berichtsumfang	–	Erstmalige Berichterstattung, daher keine Veränderungen

Stakeholder-Engagement

G4-24	Liste der Stakeholder	GRI-Index S. 2	
G4-25	Auswahlprozess der Stakeholder	GRI-Index S. 2	
G4-26	Einbindung von Stakeholdern	GRI-Index S. 2	
G4-27	Im Berichtszeitraum vorgebrachte Themen und Anliegen von Stakeholdern	GRI-Index S. 2	Seit August 2015 setzt die BLS in Absprache mit dem Kanton Bern eine breit zusammengesetzte Begleitgruppe unter externer Leitung ein, welche die Suche nach einem Standort für eine neue S-Bahn-Werkstatt im Raum Bern kritisch begutachtet.

Berichtsprofil

G4-28	Berichtszeitraum	–	1.1.2015–31.12.2015
G4-29	Veröffentlichung des letzten Berichts	–	Mai 2015 (Geschäftsbericht mit Nachhaltigkeitsteil). Die Kommunikation aufgrund der GRI-G4-Vorlage erfolgt erstmals für das Berichtsjahr 2015.
G4-30	Berichtszyklus	–	Jährlich

Nr.	Thema des Indikators	Quellenangaben	Erläuterungen zu Indikatoren und Gründe für Auslassung
G4-31	Ansprechperson bei Fragen zum Bericht	-	BLS AG, Nicole Schnittpfeld, Leiterin Nachhaltigkeits- und Sicherheitsmanagement, Genfergasse 11, 3001 Bern, 58 327 27 27, nicole.schnittpfeld@bbs.ch
G4-32	Gewählte Berichtsoption	-	Die BLS wendet das Berichtsprofil «G4 core» an. Die «GRI Logistics and Transportation Sector Supplement Pilot Version 1.0» wird zusätzlich beigezogen.
G4-33	Externe Prüfung	-	Die Nachhaltigkeitsberichterstattung wurde keiner externen Prüfung unterzogen. Eine externe Begutachtung für die Nachhaltigkeitsberichterstattung 2016 wird geprüft.

Unternehmungsführung

G4-34	Führungsstruktur	Geschäftsbericht S. 36	
-------	------------------	------------------------	--

Ethik und Integrität

G4-56	Werte, Prinzipien, Standards und Normen der Organisation	-	<p>Das Leitbild der BLS lautet:</p> <p>«Wir sind zuverlässig»: Wir bewegen Menschen und Güter sicher und zuverlässig. Dabei sind wir ein vertrauenswürdiger Partner, der hält, was er verspricht. Wir handeln professionell und effizient gegenüber unseren Kunden.</p> <p>«Wir sind ambitioniert»: Wir entwickeln die Bahn und den öffentlichen Verkehr engagiert weiter. Mit Leidenschaft erarbeiten wir innovative Lösungen. So schaffen wir Angebote, die unseren Kunden einen echten Mehrwert bieten.</p> <p>«Wir sind sympathisch»: Wir sind stolz auf unsere regionale Identität. Dank unserer Nähe zu den Kunden wissen wir, was sie bewegt und kennen ihre individuellen Bedürfnisse. Mit herausragenden Leistungen wollen wir sie begeistern. Jeden Tag.</p>
-------	--	---	--

Spezifische Standardangaben

Wirtschaftlich

Beschaffung

EC9	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten an Hauptgeschäftsstandorten	-	Das Einkaufsvolumen betrug im Jahr 2015 etwas mehr als CHF 550 Mio. 97% davon wurden in der Schweiz abgewickelt von Schweizer Unternehmen und Schweizer Niederlassungen ausländischer Konzerne. Knapp 3% wurden von ausländischen Unternehmen abgewickelt.
-----	---	---	--

Umwelt

Materialien

EN1	Eingesetzte Materialien	-	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.
-----	-------------------------	---	---

Energie

EN3	Energieverbrauch innerhalb der Organisation (Scope 1+2)	Geschäftsbericht S. 25-26	in GWh		
				2015	2014
			Bahnstrom	266.7	254.1
			Diesel für Bahntraktion	3.8	3.4
			Diesel Busse Busland	8.5	8.5
			Diese/Heizöl Schifffahrt	10.8	10.7
			Treibstoffe Strassenfahrzeuge	1.8	1.8
			Strom Gebäude/Anlagen	25.2	24.9
			Wärmeenergie Gebäude	15.8	15.9
Total	332.6	319.3			

Nr.	Thema des Indikators	Quellenangaben	Erläuterungen zu Indikatoren und Gründe für Auslassung
EN4	Energieverbrauch ausserhalb der Organisation (Scope 3)	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.
EN5	Energieintensität	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.
EN6	Verringerung des Energieverbrauchs	Geschäftsbericht S. 25–26	Aufbau eines Energiemanagements bis Ende 2017
EN7	Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen	Geschäftsbericht S. 25–26	Aufbau eines Energiemanagements bis Ende 2017

Emissionen

EN15	Direkte Treibhausgasemissionen (Scope 1)	Geschäftsbericht S. 25–26	Die nachstehende Bilanz umfasst die direkten und indirekten CO ₂ e-Emissionen (Scope 1–3, inkl. Energievorketten, ohne Drittfirmen).	in tCO ₂ e		
				2015	2014	
				Bahnstrom	1'480	1'454
				Diesel für Bahntraktion	1'024	909
				Diesel Busse Busland	2'277	2'258
				Diese/Heizöl Schifffahrt	2'890	2'864
				Treibstoffe Strassenfahrzeuge	482	471
				Strom Gebäude/Anlagen	962	2'238
				Wärmeenergie Gebäude	3'308	3'410
				Total	12'421	13'603
			Die Abnahme der CO ₂ e-Emissionen gegenüber 2014 ist auf einen starken Rückgang von Graustrom (ausländischer Strom undefinierter Herkunft mit hohem Treibhausgaspotential) beim Bezug der Elektrizität für Gebäude und Anlagen zurückzuführen.			
EN16	Indirekte energiebezogene Treibhausgasemissionen (Scope 2)	Geschäftsbericht S. 25–26	Siehe EN15			
EN17	Weitere indirekte Treibhausgasemissionen (Scope 3)	–	Siehe EN15			
EN18	Intensität der Treibhausgasemissionen	Geschäftsbericht S.25-26	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.			
EN19	Reduzierung der Treibhausgasemissionen	Geschäftsbericht S. 25–26	Aufbau eines Energiemanagements bis Ende 2017			
EN20	Emissionen Ozon abbauender Stoffe	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.			
EN21	No _x , So _x und andere signifikante Luftemissionen	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.			

Abwasser und Abfall

EN23	Gesamtgewicht Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	Geschäftsbericht S. 27	Bisher liegen aufgrund dezentraler Verantwortung bei der Entsorgung nur vereinzelt Konzerndaten vor. Im Jahr 2014 ist ein Projekt angelaufen, das ab 2016 die Auswertung von detaillierten, konzernweiten Entsorgungsdaten (inkl. Mengen, Entsorgungsmethode) ermöglicht. Es ist geplant, diese Daten ab 2016 im GRI-Index zu kommunizieren.
------	--	------------------------	--

Compliance

EN29	Bussgelder und nicht monetäre Strafen wegen Nichteinhaltung von Umweltgesetzen und -vorschriften	–	Im Jahr 2015 wurden die Compliance-Grundsätze angepasst und verabschiedet, die zehn Compliance-Felder abhandeln. Die Grundsätze legen die Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Compliance Management sowie den dazugehörigen Rahmen fest und minimieren das Risiko der Nichteinhaltung im geschäftlichen Verhalten und Handeln. 2015 hat die BLS keine monetären Strafen bezahlt.
------	--	---	---

Nr.	Thema des Indikators	Quellenangaben	Erläuterungen zu Indikatoren und Gründe für Auslassung
-----	----------------------	----------------	--

Bewertungen der Lieferanten hinsichtlich ökologischer Aspekte

EN32	Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von ökologischen Kriterien überprüft wurden	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.
EN33	Erhebliche tatsächliche und potenzielle negative ökologische Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Massnahmen	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.

Gesellschaftlich

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung

LA5	Prozentsatz der Gesamtbelegschaft in formellen Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Ausschüssen, welche die Überwachung von Programmen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz unterstützen und entsprechende Beratung anbieten	–	In jedem Bereich der BLS sind Kontaktpersonen für die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz eingesetzt. Die Kontaktpersonen bilden zusammen mit der Fachführung Arbeitssicherheit das Arbeitsteam «Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz». Die Mitarbeitervertretungen verfügen über ein Mitspracherecht.
LA6	Art der Verletzung und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheit sowie die Gesamtzahl der arbeitsbedingten Todesfälle nach Region und Geschlecht	Geschäftsbericht S. 28–29	
LA7	Arbeiter mit hoher Erkrankungsrate oder -gefährdung im Zusammenhang mit ihrer Beschäftigung	Geschäftsbericht S. 28–29	
LA8	Gesundheits- und Sicherheitsthemen, die in formellen Vereinbarungen mit Gewerkschaften behandelt werden	–	Eine institutionalisierte Zusammenarbeit findet im Rahmen des Gesamtarbeitsvertrages statt.

Aus- und Weiterbildung

LA9	Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeitenden nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.
LA10	Programme für Kompetenzmanagement und lebenslanges Lernen, die zur fortdauernden Beschäftigungsfähigkeit der Mitarbeitenden beitragen und diese im Umgang mit dem Berufsausstieg unterstützen	–	Die systematische Personalentwicklung trägt dem Ziel Rechnung, die Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeitenden zu steigern. Dazu gehört ein Weiterbildungsangebot, das den Mitarbeitenden ermöglicht, ihre berufsrelevanten Kompetenzen zu erhalten und zu steigern. Das Angebot wird basierend auf Kooperationen mit anderen Firmen laufend erweitert.

Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Arbeitspraktiken

LA14	Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Kriterien im Hinblick auf Arbeitspraktiken überprüft wurden	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.
LA15	Erhebliche tatsächliche und potenzielle negative Auswirkungen auf Arbeitspraktiken in der Lieferkette und ergriffene Massnahmen	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.

Nr.	Thema des Indikators	Quellenangaben	Erläuterungen zu Indikatoren und Gründe für Auslassung
Menschenrechte			
Bewertung der Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten			
HR10	Prozentsatz neuer Lieferanten, die anhand von Menschenrechtskriterien überprüft wurden	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.
HR11	Erhebliche tatsächliche und potenzielle negative menschenrechtliche Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Massnahmen	–	Im Aufbau. Eine erste Berichterstattung ist für den GRI-Index 2016 geplant.
Gesellschaft			
Lokale Gemeinschaften			
SO2	Geschäftstätigkeiten mit erheblichen tatsächlichen oder potenziellen negativen Auswirkungen auf lokale Gemeinschaften	GRI-Index S. 2	<p>Die wichtigsten tatsächlichen und potentiellen negativen Auswirkungen der BLS-Aktivitäten Instandhaltung, Fahren, Parken und Bauen sind: Fahr- und Standlärm, Luftverschmutzung, Lichtemissionen, Abwasser, Landverbrauch, Erschütterungen, Luftverschmutzung, elektromagnetische Strahlung und Sicherheitsrisiken.</p> <p>Die BLS ist sich der negativen Auswirkungen ihrer Geschäftstätigkeit bewusst. Sie reduziert diese wo immer möglich, etwa durch proaktive Information der Anwohner, durch Lösungsbeiträge von BLS-Experten im Spannungsfeld der konkreten Belastung. Um besser auf die Bedürfnisse der Anwohner eingehen zu können, wird das Stakeholder-Management im Jahr 2016 weiter ausgebaut.</p>
Produktverantwortung			
Kundengesundheit und -sicherheit			
PR1	Prozentsatz der massgeblichen Produkt- und Dienstleistungskategorien, deren Auswirkungen auf Gesundheit und Sicherheit geprüft wurden, um Verbesserungspotenziale zu ermitteln	Geschäftsbericht S. 29	Die Security-Strategie der BLS fusst auf dem Prinzip «Security ist Kundenpflege» und setzt primär beim subjektiven Sicherheitsempfinden der Fahrgäste an. Dieses wird durch die Präsenz und das kundenorientierte Verhalten des Security-Personals in und bei den Zügen erhöht. Hilfsmittel wie Videoüberwachung und Notrufsäulen tragen dazu bei, das Sicherheitsgefühl der Kunden zu erhöhen und dass im Notfall rasch Hilfe vor Ort ist.
PR5	Ergebnisse von Umfragen der Kundenzufriedenheit	Geschäftsbericht S. 28	