



## **Betriebsordnung**

### **Taxi-Ruf Braunschweig GmbH**

Stand 11/2000

#### **Inhalt**

<a href="#">Zielsetzung</a>	<a href="#">Rechtsgrundlage</a>
<a href="#">Kundenservice</a>	<a href="#">Fahrpersonal</a>
<a href="#">Fahrtenvermittlung</a>	<a href="#">Sonstiges</a>
<a href="#">Kaufm.Verwaltung</a>	<a href="#">Hausordnung</a>

---

#### **Zielsetzung**

Das von der Taxi-Ruf Braunschweig GmbH zusammen mit seinen angeschlossenen Unternehmern und Fahrern gemeinsam angestrebte Ziel ist eine optimale Dienstleistung für Kunden und Fahrpersonal zu erbringen. Unser Motto lautet „Braunschweigs freundliche Taxen“. Um dieses Ziel gemeinsam zu erreichen, ist eine verbindliche Regelung der Zusammenarbeit zwischen Funkzentrale, Unternehmern und Fahrpersonal nötig. Diese Regeln finden Sie in der Betriebsordnung und in der Funkordnung der TRB. Nur zufriedene Kunden ermöglichen uns allen eine gute Geschäftslage.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

---

#### **Rechtsgrundlage**

Rechtsgrundlage für die Teilnahme an der Fahrtenvermittlung der Taxi-Ruf Braunschweig GmbH (TRB) ist der Vermittlungsvertrag zwischen der Taxenzentrale und dem jeweiligen Taxenunternehmen.

Die Beteiligung an Vertragsfahrten der Taxi-Ruf Braunschweig wird in einem gesonderten Vertrag geregelt. Diesen Fahrten unterliegen ebenfalls der Betriebs- und Funkordnung.

Das Taxenunternehmen darf nur Fahrpersonal an der Fahrtenvermittlung teilnehmen lassen, das einen Fahrerausweis der TRB bekommen hat und dem die Betriebs- und Funkordnung der TRB bekannt sind. Der Taxenunternehmer ist verpflichtet, sein Personal über die aktuelle Funkordnung, Bedienung der Datenfunktechnik, die Sanktionsregelungen und alle Besonderheiten in der Zusammenarbeit mit der TRB umfassend zu informieren.

Die TRB behält sich das Recht vor, Fahrpersonal von der Fahrtenvermittlung auszuschließen, wenn es wiederholt gegen die Betriebs- und Funkordnung verstößt.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

---

#### **Kundenservice**

Unser Motto „Braunschweigs freundliche Taxen“ ist Grundlage für unseren Service.

Das Fahrpersonal hat sich bei jedem Auftrag grundsätzlich beim Kunden zu melden, d.h. es soll bei einer Privatadresse immer klingeln, bei Gaststätten, Ärzten, Krankenhäusern, Firmen u.ä. hineingehen und sich an geeigneter Stelle melden. Bei Arzt- und Krankenhausfahrten ist der Kunde immer persönlich bis ans Ziel zu begleiten oder abzuholen.

Das Gepäck ist vom Fahrpersonal ein- oder auszuladen, dem Fahrgast ist beim Ein- und Aussteigen behilflich zu sein. Service, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft haben höchste Priorität.

Das Taxi hat innen und außen sauber zu sein. Bei trockenem Wetter ist das Taxi bis spätestens 10.00 Uhr zu waschen. Unfallschäden sind möglichst umgehend zu reparieren. Das Fahrpersonal muss ordentlich und sauber gekleidet zu sein. Gepflegtes Fahrzeug und Personal sind unsere Visitenkarte.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

---

**Fahrpersonal**

Voraussetzung für die Teilnahme an der Fahrtenvermittlung der TRB ist ein gültiger Fahrerausweis der TRB und ausreichende Kenntnis der Funk- und Betriebsordnung.

Der Fahrerausweis wird auf Antrag des Taxenunternehmens von der TRB ausgestellt. Die aufgeruckte Personalnummer beinhaltet neben der Teilnahmeberechtigung auch das persönliche Fahrerprofil und ist nicht übertragbar. Der Ausweis bleibt Eigentum der TRB.

Das Fahrpersonal ist gehalten während des Dienstes das Logo der TRB „66666“ an der Kleidung offen zu tragen. Das Tragen des Logos ist bei Ausführung von Vertragsfahrten der TRB zwingend vorgeschrieben. Geeignete Sticker, Buttons oder Textilaufkleber werden gestellt, mit Logo versehene Berufskleidung kann von der TRB bezogen werden. Die beste Werbung sind freundliche und für alle erkennbare Fahrer/innen.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

---

**Fahrtenvermittlung**

Die Fahrtenvermittlung erfolgt nach der Funkordnung.

Das Fahrpersonal muss sich zum Schichtbeginn mit seiner Fahrer Nummer bei der Funkzentrale anmelden. Zum Schichtende muss das Fahrpersonal sich grundsätzlich wieder aktiv abmelden. Während einer Schicht muss der Datenfunk ständig eingeschaltet und das Fahrpersonal angemeldet sein. In dieser Zeit müssen die Fahraufträge der TRB vorrangig vor anderen Kunden bedient werden.

Nur so kann der Fahrtenvermittler gegenüber unseren Kunden eine verbindliche Auskunft über Bedienzeiten und unsere Leistungsfähigkeit geben und mit uns allen zusammen eine zuverlässige Dienstleistung anbieten.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

---

**Sonstiges**

Gegenüber Kunden, die von der TRB vermittelt wurden, dürfen nur Quittungen, Belege und Visitenkarten der TRB benutzt werden.

Auch bei Einsteigern sind die Grundsätze der Betriebs- und Funkordnung einzuhalten, da der Einsteiger bei einem uns angeschlossenen Fahrzeug das Verhalten des Fahrpersonals und den Zustand der Taxe immer auch der Funkzentrale und damit der Gemeinschaft zurechnet.

Die von der Unternehmersammlung beschlossenen Sanktionsregelungen sind für alle Teilnehmer verbindlich.

Die Taxen- und Taxentarifordnung der Stadt Braunschweig sind grundsätzlich einzuhalten.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

---

**Kaufmännische Verwaltung**

Krankentransporte können über den Abrechnungsdienst der TRB abgerechnet werden. Rechnungsfahrten von Vertragskunden der TRB müssen über die Zentrale abgerechnet werden.

Alle Belege sind unter Ausweisung der jeweils gültigen Mehrwertsteuer in Rechnungen zu erfassen und bis zum dritten Werktag des jeweiligen Folgemonates einzureichen. Verspätete eingereichte Belege können nicht mehr berücksichtigt werden.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

---

**Hausordnung**

Die Mitarbeiter der TRB verstehen sich auch als Dienstleister gegenüber dem Fahrpersonal und der Unternehmerschaft. Um einen reibungslosen Betriebsablauf sicherzustellen, sind aber leider auch hier Regeln nötig. Dazu haben wir von der Geschäftsleitung Bürozeiten eingerichtet. Außerhalb dieser Zeiten ist eine Terminabsprache nötig. Der Fahrtenvermittlungsraum darf von Funkteilnehmern und Außenstehenden nicht betreten werden. Besuche der Zentrale von 17.00 Uhr bis 09.00 Uhr früh sind nicht gestattet. Wir befinden uns in einem Wohngebiet und wollen niemanden stören.