



Funkordnung

Taxi-Ruf Braunschweig GmbH

Stand 11/2000

Inhalt

Allgemeines	Funkteilnahme	Fahrerausweis	Funkdisziplin
Kundendienst	Einbuchen	Auftragsvermittlung	Auftragsausführung
Auftragsverweigerung	Fehlfahrten	Halteplätze	Vertragsfahrten
Reisetransfer	Verlangfahrten	Vorbestellungen	Notruf
Sanktionen			

Allgemeines

Das von der Taxi-Ruf Braunschweig GmbH (kurz: TRB) zusammen mit seinen angeschlossenen Unternehmern und Fahrern angestrebte Ziel ist eine optimale Dienstleistung für Kunden und Fahrpersonal und daraus folgend eine gute Geschäftslage. Um das zu erreichen, ist eine Regelung der Zusammenarbeit in einer Funkordnung nötig.

Die Inhalte dieser Funkordnung sind von der Unternehmensversammlung beschlossen und für alle Funkteilnehmer verbindlich. Unabhängig von der Funkordnung der TRB sind grundsätzlich die Taxen- und Taxentarifordnung der Stadt Braunschweig einzuhalten.

Verstöße gegen Bestimmungen der Funkordnung werden mit den jeweiligen, von der Unternehmensversammlung beschlossenen Sanktionen belegt. Von der TRB verhängte Sanktionen müssen von jedem Funkteilnehmer umgehend befolgt werden, unabhängig von der Richtigkeit der Anschuldigung. Danach kann bei der Geschäftsleitung der TRB Einspruch gegen diese Sanktion eingelegt werden. Über diesen Einspruch wird dann verhandelt, auf Wunsch auch unter Einbeziehung der Fahrervertretung oder Unternehmensversammlung.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Funkteilnahme

Voraussetzung für die Teilnahme an der Funkfahrtenvermittlung ist der Fahrerausweis der TRB und die Kenntnis der Funk- und Betriebsordnung. Das Fahrpersonal muss sich selbstständig und regelmäßig bei seinem Unternehmen über alle Bestimmungen informieren.

Das Fahrpersonal muss sich zum Schichtbeginn mit seiner Fahrer Nummer anmelden und zum Schichtende wieder aktiv abmelden.

Während der Schicht muss der Datenfunk grundsätzlich eingeschaltet bleiben und das Fahrpersonal mit seiner Fahrer Nummer angemeldet sein.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Fahrerausweis

Ein gültiger [Fahrerausweis der TRB](#) ist Voraussetzung für die Teilnahme an der Fahrtenvermittlung der Taxenzentrale. Der Fahrerausweis wird auf Antrag des betreffenden Taxenbetriebes, bei dem das Personal beschäftigt ist, von der TRB ausgestellt. Der Ausweis ist mit einer Fahrer Nummer versehen. Diese Ausweisnummer enthält die Zugangsnummer zur Teilnahme am Datenfunk und das individuelle Fahrerprofil (z.B. Nichtraucher, FS-Klasse II, Spezi, Lotse). Der Ausweis ist während des Dienstes für den Fahrgast deutlich sichtbar am Armaturenbrett des Taxis anzubringen. Bei Fehlverhalten kann die TRB die Fahrer Nummer sperren oder den Ausweis einziehen.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Funkdisziplin

Der Betriebsfunk dient ausschließlich der geschäftsmäßigen Vermittlung und Ausführung von Fahraufträgen, sowie der Abhandlung von Notrufen.

Der Rufname der Funkzentrale ist im Sprechfunk "City". Die Anrede im Funkverkehr ist immer "Sie" . Auf beiden Funkkanälen ist ausschließlich die deutsche Sprache zu verwenden. Der Ton hat höflich und sachlich zu sein. Schimpfen, Kritik, Beschwerden und

private Gespräche sind verboten. Der Kunde hört immer mit!

Bei Sprachvermittlung, Raumfahrten, Lau-Meldung u.ä. ist immer die Ordnungsnummer der betroffenen Taxe zu nennen.

Die Funkzentrale wird in folgender Weise gerufen:

- Allgemeines Rufen der Zentrale auf Kanal 2 mit „City bitte“
- Vorbestellung auf Kanal 2 mit „City Vorbestellung“
- Meldung von Einsteigern auf Kanal 1 mit „City Einsteiger“
- Laumeldung auf Kanal 1 mit „City Laumeldung“
- Allgemeiner Notruf auf Kanal 1 mit „City dringend“
- Hilferuf auf Kanal durch Nennung eines „Codewortes“

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Kundendienst

Der Fahrgast ist höflich zu behandeln. Es ist ihm bei Ein- und Aussteigen behilflich zu sein. Das Gepäck ist vom Fahrpersonal ein- und auszuladen.

Bei Funkaufträgen muss sich das Fahrpersonal persönlich beim Kunden melden. Bei Privatkunden meldet man sich durch Klingeln. Bei Aufträgen von Gaststätten, Firmen, Ärzten und Krankenhäusern muss das Fahrpersonal zum Kunden hineingehen und sich bei einer zuständigen Person melden.

Kunden von Ärzten und Krankenhäusern sind bei der Hinfahrt immer bis in die Sprechstunde, bzw. Station zu begleiten und bei der Rückfahrt dort abzuholen.

Das Rauchen während der Fahrgastbeförderung ist verboten (Ausnahme: der Fahrgast gestattet es ausdrücklich)

Kundenwünsche sind möglichst immer zu erfüllen (Heizung, Frischluft, Radio, sichere Fahrweise usw.)

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Einbuchen

Jede freie Taxe sollte sich immer durch Einbuchen der Fahrtenvermittlung zur Verfügung stellen. Steht eine Taxe am Halteplatz, muss es sich auf diesem Halteplatz mit der zugehörigen Halteplatznummer einbuchen. Ist es in der Nähe eines Halteplatzes, kann es sich in den zugehörigen Raum einbuchen. Dabei darf man sich nur in solche Räume einbuchen, die auf dem direkten Weg ohne Passieren eines anderen Halteplatzes/Raumes erreicht werden können. Falsches Einbuchen wird sanktioniert.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Auftragsvermittlung

automatische Vermittlung

Fahrtaufträge werden vom Zentralenrechner automatisch vermittelt. Dabei werden zuerst vom Rechner die Halteplätze nach einer eingebuchten Taxe abgesucht, dessen Fahrzeug- und Fahrerprofil dem Kundenwunsch entspricht. Die Anzahl der vom Rechner berücksichtigten Halteplätze ist abhängig von der Abholadresse und der Tageszeit. Die Taxen werden in der Reihenfolge ihrer Einbuchung vermittelt. Findet der Rechner am Halteplatz keine geeignete eingebuchte Taxe, sucht er die zugehörigen Räume nach dort eingebuchten Taxen ab.

manuelle Vermittlung

Findet der Vermittlungsrechner keine Taxe, wird der Fahrauftrag vom Disponenten auf Kanal 1 über Sprache ausgerufen und allen Taxen angeboten.

Erster Ausruf: eine Taxe in 5 Minuten für ...

Es dürfen sich nur freie Taxen melden, die in 5 Minuten den Kunden erreichen können.

Zweiter Ausruf: eine Taxe in 10 Minuten für ...

Es dürfen sich nur freie Taxen melden, die den Kunden in 10 Minuten erreichen können.

Dritter Ausruf: eine Taxe im Anschluss für ...

Es dürfen sich auch besetzte Taxen melden. Der Kunde muss innerhalb von 10 Minuten bedient werden können.

Sollte eine Bedienung in 10 Minuten nicht möglich sein, ist bei Bewerbung um den Auftrag auf eine eventuell spätere Bedienung des Kunden hinzuweisen. Der Disponent entscheidet, ob er den Auftrag vergibt oder weiter sucht.

Zu spätes Bedienen der Kunden wird sanktioniert.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Auftragsausführung

Fahrtaufträge sind sofort innerhalb der Meldezeit vom Fahrpersonal zu bestätigen. Der erteilte Auftrag muss direkt und ohne Zeitverlust ausgeführt werden. Wenn kein besonderer zeitlicher Vorlauf gegeben ist, muss der Kunde innerhalb von 10 Minuten bedient werden. Zu spätes Ankommen beim Kunden wird sanktioniert.

Sollte es Schwierigkeiten bei der pünktlichen Bedienung des Kunden geben, ist die Funkzentrale vor Ablauf der Bedienzeit zu

benachrichtigen, so dass entweder Hilfestellung gegeben oder ein Ersatzfahrzeug geschickt werden kann und der Kunde noch rechtzeitig nach Auftragserteilung bedient wird.

Wenn das Taxi beim Kunden vorgefahren ist, wird die Meldung "Beim Kunden" gesendet.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Auftragsverweigerung

Das Ablehnen von Fahraufträgen ist nicht gestattet.

Wenn ein erteilter Fahrauftrag in der Bestätigungsfrist nicht bestätigt oder ein bereits bestätigter Fahrauftrag nicht innerhalb der Ablehnfrist abgelehnt wird, dann wird das betroffene Taxi automatisch mit einer Vermittlungssperre belegt. Das gilt nicht für Verlangfahrten.

Ablehnbarer Auftrag

Fahraufträge, die von der Zentrale ausdrücklich als „ablehnbar“ gekennzeichnet sind, müssen erst, wie jeder normale Fahrauftrag, bestätigt werden und können danach in der Ablehnfrist sanktionsfrei abgelehnt werden. Bitte achten Sie darauf, dass der abgelehnte Auftrag auch wirklich wieder in der Funkzentrale angekommen ist. Sie erkennen es an Ihrer Quittung auf dem Display. Erst nach Erhalt der Quittung gilt der Auftrag als zurückgenommen.

Einsteiger

Erhält eine Taxe nach Auftragserteilung einen Einsteiger, so kann man innerhalb der Ablehnfrist die Zentrale über Sprechfunk bitten den Auftrag zurückzunehmen. Das geschieht auf Kanal 1 mit dem Ruf: „City Einsteiger“ und Nennung des aktuellen Standortes.

Ein Anspruch auf Rücknahme besteht nicht und ist von der allgemeinen Auftragslage abhängig. Der Einsteiger darf erst nach bestätigter Rücknahme des Auftrages befördert werden. Die Zentralenfahrt hat im Zweifelsfall immer Vorrang!

Wird ein erteilter Fahrauftrag (der nicht von der Taxe zurückgegeben und nicht von der Zentrale bestätigt zurückgenommen wurde) von der Taxe nicht ausgeführt, muss das verantwortliche Fahrpersonal sanktioniert werden.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Fehlfahrten / Laumeldung:

Wenn man trotz Fahrauftrag seinen Fahrgast nicht bekommt, ist man „lau“. Das gilt nicht, wenn man vom Fahrgast seine Anfahrt bezahlt bekommen hat.

Bei Fehlfahrten ist die Zentrale mit der Meldung „City Laumeldung“ auf Kanal 1 zu informieren. Vor Freigabe durch die Zentrale darf das Taxi die Kundenadresse nicht verlassen.

Der Vermittlungsrechner bucht das laue Taxi automatisch in den zur Kundenadresse gehörenden „Lauraum“ ein. Das Taxi kann auf Wunsch des Fahrpersonals einmalig in einen benachbarten Lauraum umgebucht werden. Die erste Ersatzfahrt für die Fehlfahrt kann abgelehnt werden, ohne dass man seine Position verliert. Der Vermittlungsrechner teilt dem Taxi im Lauraum vorrangig unter Berücksichtigung des Fahrzeug-/Fahrerprofils Fahrten zu. Darüber hinaus besteht kein Anspruch auf Ersatzfahrten. Für „laue“ Verlangfahrten gibt es keine Ersatzfahrt!

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Halteplätze

Auf Taxi-Halteplätzen besteht immer Einbuchpflicht. Die Fahraufträge werden gemäß der aktuellen Halteplatzliste im Display vermittelt. Bitte beachten Sie bei temporären Halteplätzen die ausgeschilderten Öffnungszeiten. Die Fahrtenvermittlung erfolgt nur zu diesen Zeiten, auch wenn dort vom Vermittlungsrechner ganztägig Vorbestellungen angezeigt werden.

Es ist nicht gestattet, sich außerhalb der markierten und ausgeschilderten Halteplätze für diese bereitzustellen. Am Bahnhof gilt der Dienstplan, der monatlich vom Ordnungsamt veröffentlicht wird. „Griffeln“ ist am Bahnhof nicht gestattet und stellt einen Verstoß gegen die Taxenordnung der Stadt Braunschweig dar.

Der "Halteplatz Rote Wiese" ist kein offiziell eingerichteter Taxenhalteplatz. Das normale Bereitstellen ist dort gemäß der Taxenordnung der Stadt Braunschweig nicht gestattet! Er dient der Bedienung von Reisetransferaufträgen. Dort eingebuchte Taxen werden aber dennoch für andere Aufträge vermittelt, wenn sich auf den regulären Halteplätzen keine Fahrzeuge befinden. Solche Aufträge müssen bedient werden.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Vertragsfahrten der TRB

Rechnungsfahrten der TRB dürfen nur von Taxen/Fahrpersonal ausgeführt werden, die über die vertraglichen Voraussetzungen dazu verfügen. Bei solchen Aufträgen muss das Fahrpersonal deutlich sichtbar an seiner Kleidung das Logo 66666 der TRB tragen. Geeignete Sticker, Aufkleber oder Werbeschilder werden gestellt.

Es dürfen nur Quittungen, Fahrtenbelege, Visitenkarten und Werbematerial von der Taxi-Ruf Braunschweig verwendet werden.

Die Fahrpreise von Rechnungsfahrten müssen der Zentrale gemeldet werden.

Jede Rechnungsfahrt der TRB benötigt zwingend eine Rechnungsnummer. Wird die Rechnungsnummer nicht bereits bei Auftragserteilung vergeben, wird sie bei der Fahrpreismeldung erteilt. Ohne Rechnungsnummer ist das Abrechnen des Auftrages nicht möglich.

Vertrags-/Rechnungsfahrten der Zentrale können nur über die Fahrtenvermittlung der TRB vergeben werden!

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Reisetransfer

Reisetransfer ist eine Vertragsfahrt der TRB. Er darf nur von Fahrpersonal ausgeführt werden, das alle Bestimmungen des Reisetransfers kennt und über geeignetes und ausreichendes Kartenmaterial im Fahrzeug verfügt. Es kann für verschieden Reiseunternehmen unterschiedliche Regelungen geben. Das Fahrpersonal hat die Pflicht, sich selbstständig über die Ausführungsrichtlinien zu informieren, um die Voraussetzung zur Teilnahme zu erfüllen. Anweisungen und Vorgaben des Disponenten am ZOB sind einzuhalten. Die Vergabe von Aufträgen erfolgt nach rein wirtschaftlichen Gesichtspunkten unabhängig von der Reihenfolge wartender Taxen.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Verlangfahrten, Sonderoption Firma/Gruppe

Verlangfahrten für ein spezielles Taxi sind zulässig.

Sie werden dem Taxi immer vermittelt, unabhängig von seinem Standort, seinem Einbuchungsstatus, und auch dann, wenn das Taxi gerade einen anderen Fahrauftrag vermittelt bekommen hat. Die Bestätigungszeit ist verlängert, Verlangfahrten sind sanktionsfrei ablehnbar. Zu spätes Ankommen beim Kunden wird wie bei jedem anderen Fahrauftrag sanktioniert.

Wenn eine Verlangfahrt nicht ausgeführt wird (abgelehnt oder nicht bestätigt), wandelt sich dieser Auftrag selbstständig in einen normalen Fahrauftrag, der an alle Taxen automatisch über den Zentralenrechner vermittelt wird. Der Disponent kann die vollautomatische Vermittlung einer nicht angenommenen Verlangfahrt nicht mehr beeinflussen!

Ist das verlangte Taxi mit der Sonderoption Firma/Gruppe versehen, bekommt die umgewandelte Verlangfahrt ebenfalls diese Option für die zugehörige Firma/Gruppe. Eine solche Fahrt ist damit ein ganz normaler Fahrauftrag mit Sonderoption und wird wie jeder normale Fahrauftrag vermittelt, d.h. dieser Auftrag ist nicht ablehnbar, hat normale Bestätigungszeit und unterliegt den allgemeinen Sanktionsregelungen.

Stammkunden der Funkzentrale, insbesondere Dauertransporte und alle Vertragsfahrten der TRB sind nicht als Verlangfahrten vermittelbar und können auch nicht mit der Option Firma/Gruppe belegt werden.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Vorbestellungen

Vorbestellungen sind grundsätzlich in die Funkzentrale zu geben. Das geschieht über Sprechfunk auf Kanal 2 mit dem Ruf "City Vorbestellung" Vorbestellungen werden über die Zentrale vermittelt.

Wenn es zu einer doppelten Bedienung eines Kunden dadurch kommt, dass zum einen die Funkzentrale ein Taxi vermittelt hat und zum anderen ein zweites Taxi den gleichen Kunden ohne Funkauftrag bedient, bekommt das über Funk vermittelte Taxi den Kunden. Sollte das zweite, nicht vermittelte Taxi den Kunden laden, wird es sanktioniert und ist schadenersatzpflichtig.

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Notruf

Erste Stufe

Wenn es auf Grund einer Notlage nötig ist, die Funkzentrale zu unterbrechen, um von ihr Hilfeleistung zu erhalten, wird mit Sprache auf Kanal 1 die Zentrale mit „City dringend“ gerufen. Das kann nötig sein z.B. bei größeren Zahlungsschwierigkeiten, hilflosen Fahrgästen oder Verkehrsunfällen mit Verletzten. Die Funkzentrale wird bei „City dringend“ sich vorrangig um das hilfesuchende Taxi kümmern.

Zweite Stufe

Ist das Leben oder die Gesundheit des Fahrpersonals in Gefahr, ist bei Notruf anstatt City dringen unser „Codewort“ zu nennen. Das Codewort erfahren Sie von uns oder Ihrem Unternehmer.

Dritte Stufe, stiller Alarm

Alle Taxen sind mit einem stillen Alarm ausgerüstet. Das Auslösen des stillen Alarms schaltet alle Taxen in einen Alarmmodus und unterbricht die komplette Fahrzeugvermittlung. Es kann in allen Taxen und in der Funkzentrale mitgehört werden, was im auslösenden Fahrzeug passiert. In der den Alarm auslösenden Taxe kann man nichts hören, das Funkgerät kann dort nicht mehr abgeschaltet werden, bis der Vermittlungsrechner den Alarmmodus beendet.

Alle Taxen in Nähe des Hilfesuchenden sind zur sofortigen Hilfeleistung verpflichtet. Dieser Alarm darf ausschließlich bei Gefährdung der eigenen Gesundheit ausgelöst werden. Missbrauch oder Fehlalarm hat Sanktionen zur Folge.

Schalten Sie als mithörendes Taxi während eines Alarms niemals das Funkgerät aus. Der Vermittlungsrechner muss erst den Alarmmodus beenden und danach alle Funkgeräte wieder in den Normalzustand zurücksetzen. Bei Werkstattaufenthalten oder TÜV-Prüfungen ist der Betriebsfunk grundsätzlich abzuschalten, um Fehlalarme zu verhindern. Das Fahrpersonal ist verantwortlich. Der „Stille Alarm“ kann Leben retten!

[Inhalt](#) [Zurück](#)

Sanktionen

Verstöße gegen die Funkordnung werden sanktioniert. Die Sanktionen werden von der Unternehmensversammlung beschlossen und sind für alle Funkteilnehmer verbindlich.

[Inhalt](#) [Zurück](#)
