

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 Unternehmerversammlung 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 Unternehmerversammlung 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 Unternehmerversammlung.

Funkteilnahme

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

Das Fahrpersonal meldet sich zum Schichtbeginn mit seiner Fahrernummer und Fahrer-PIN an, bleibt während der Schicht einschließlich der Pausen ohne Unterbrechung angemeldet und muss sich zum Schichtende wieder aktiv abmelden.

Während der Schicht muss der Datenfunk grundsätzlich durchgehend eingeschaltet und das Fahrpersonal mit seiner Fahrernummer angemeldet bleiben.

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 nach erfolgter Fahrerschulung und Abschluss eines Funkteilnehmervertrages zwischen Fahrpersonal und TRB ausgestellt. Der Ausweis ist mit einer Fahrernummer versehen. Diese Ausweisnummer berechtigt in Verbindung mit einer PIN den Zugang für die Teilnahme am Datenfunk und enthält das individuelle Fahrerprofil (z.B. FS-Klasse, Spezi, Lotse, u.ä.).

Der Ausweis ist während des Dienstes für den Fahrgast deutlich sichtbar am Armaturenbrett des Taxis anzubringen.

Bei Fehlverhalten kann die TRB die Fahrernummer sperren oder den Ausweis einziehen.

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!

Die Funkzentrale wird in folgender Weise gerufen:

1. Anmeldung eines Sprachwunsches in der Info-Ebene. Sprechen erst nach Aufforderung durch die Zentrale auf PDA „umschalten auf Kanal xx.

2. In Ausnahmefällen Ruf direkt über Sprechfunk

- Allgemeines Rufen der Zentrale auf Kanal 2 mit „City bitte“

3. Notruf über alle Kanäle

- Allgemeiner Notruf mit „City dringend“
- Notruf durch Nennung eines „Codewortes“

Kundendienst

Der Fahrgast ist höflich zu behandeln. Es ist ihm beim 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 in Taxen ist unabhängig von einer Fahrgastbeförderung ausnahmslos gesetzlich verboten.

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

Einbuchen

- am Halteplatz:

Jede freie Taxe hat sich grundsätzlich der Fahrtenvermittlung zur Verfügung zu stellen. Steht eine Taxe am Halteplatz, muss sie auf diesem Halteplatz eingebucht werden. Dazu muss die Taxe sich mit allen 4 Rädern auf dem Halteplatz befinden.

- im Raum:

Jede freie Taxe wird vom Vermittlungssystem im Raum automatisch erfasst. Eine Einbuchung ist hierzu nicht nötig.

Auftragsvermittlung

- **automatische Vermittlung:**

Fahrtaufträge werden vom Zentralenrechner automatisch vermittelt. Dabei werden zuerst passende eingebuchte Taxen an den Zuständigen die Halteplätzen gesucht. Die Anzahl der berücksichtigten Halteplätze ist abhängig von der Abholadresse. Die Taxen werden nach Auftragsart und Auftragslage in der

Reihenfolge ihrer Einbuchung unter Berücksichtigung des Fahrzeug- und Fahrerprofils vermittelt. Findet der Rechner am Halteplatz keine geeignete eingebuchte Taxe, sucht er in einem Umkreis zum Kunden nach freien Taxen und bietet geeigneten Fahrzeugen den Auftrag an. Bei mehreren geeigneten Bewerbungen erhält das kundennächste Fahrzeug den Auftrag. Bewirbt man sich für diesen Auftrag und erhält und bestätigt ihn, besteht immer Ausführungspflicht. Dieser Auftrag kann nicht mehr zurückgegeben werden. .

- **manuelle Vermittlung:**

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

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

Manuelle Vermittlung bei Systemausfall

Bei Ausfall der Mobilfunkverbindung werden alle Aufträge über Sprache vergeben. Die Aufträge werden dann wie folgt angeboten:

1. Halteplatz 2. Nähe 3. Im Anschluss

Auch hierbei gilt die Bedienfrist von maximal 10 Minuten.

Auftragsausführung

Fahrtaufträge sind sofort innerhalb der Bestätigungszeit 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 den Kunden geladen hat, wird der Einstieg über den PDA gemeldet.

Auftragsverweigerung

Das Ablehnen von Fahrtaufträgen ist nicht gewünscht. Ein nicht bestätigter oder abgelehnter Auftrag bewirkt automatisch eine zeitliche Vermittlungssperre

Die Rückgabe eines vermittelten Auftrages ist innerhalb einer zeitlichen Rückgabefrist so lange möglich, wie der Rückgabe-Button auf dem PDA zu sehen ist und hat immer eine zeitliche Vermittlungssperre zur Folge. Nach Erlöschen des Rückgabe-Buttons ist eine Rückgabe nicht mehr möglich.

Eine bestätigter Raumauftrag kann nicht mehr zurückgegeben werden.

Ablehnbarer Auftrag

Fahrtaufträge, die von der Zentrale ausdrücklich als „ablehnbar“ gekennzeichnet sind, müssen erst, wie jeder normale Fahrtauftrag, bestätigt werden und können danach in der Ablehnfrist sanktionsfrei so lange zurückgegeben werden, wie der Rückgabe-Button auf dem Display erscheint.

Bitte achten Sie darauf, dass der abgelehnte Auftrag auch wirklich wieder in der Funkzentrale angekommen ist. Erst nach Erhalt einer Bestätigung gilt der Auftrag als zurückgenommen.

Einsteiger

Erhält eine Taxe nach Auftragserteilung einen Einsteiger, so kann man nur innerhalb der Rückgabefrist über den Rückgabe-Button den Auftrag unter einer zeitlichen Vermittlungssperre zurückgeben. Ausnahmen gibt es keine!

Wird ein erteilter Fahrtauftrag (der nicht von der Taxe ordnungsgemäß zurückgegeben und nicht von der Zentrale bestätigt zurückgenommen wurde) von der Taxe nicht ausgeführt, wird das verantwortliche Fahrpersonal sanktioniert.

Fehlfahrten / Laumeldung:

Wenn man trotz Fahrtauftrag seinen Fahrgast nicht bekommt, hat man eine Fehlfahrt. Das gilt nicht, wenn man vom Fahrgast seine Anfahrt bezahlt bekommen hat.

Bei Fehlfahrten ist die Zentrale über den Button Fehlfahrt und anklicken des Fehlfahrtgrundes zu informieren

Der Vermittlungsrechner setzt das betroffene Taxi automatisch in den Status Fehlfahrt.

Darüber hinaus besteht kein Anspruch auf Ersatzfahrten. Für Fehlfahrten bei Verlangfahrten gibt es keine Ersatzfahrt!

Halteplätze

Auf Taxi-Halteplätzen besteht immer Einbuchungspflicht. Die Fahraufträge werden gemäß der aktuellen Halteplatzliste im Display vermittelt.

Es ist nicht gestattet, sich außerhalb der markierten und ausgeschilderten Halteplätze für diese bereitzustellen. Am Bahnhof gelten der Dienstplan und die Verhaltensrichtlinien, die monatlich vom Ordnungsamt veröffentlicht werden.

Das Einbuchen am Bahnhof ist ausschließlich Taxen gestattet, die sich laut Dienstplan und Verhaltensrichtlinien des Ordnungsamtes dort bereitstellen dürfen.

„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 nur der Bedienung von Reisetraferaufträgen.

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 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!

Reisetrafer

Reisetrafer ist eine Vertragsfahrt der TRB. Er darf nur von Fahrpersonal ausgeführt werden, das alle Bestimmungen des Reisetrafers kennt.

Es kann für verschiedene 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.

Verlangfahrten

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.

Sonderoption Firma/Gruppe:

Ist die Verlangfahrt für eine Firma/Gruppe, gibt es für diesen Auftrag keine Sonderregelungen. 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.

Vorbestellungen

Vorbestellungen sind grundsätzlich in die Funkzentrale zu geben. Das geschieht über Sprechfunk auf Kanal 2

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.

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 hilfeschende 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 löst einen Notruf in der Funkzentrale aus. Dabei werden Taxen in der Nähe per PDA zur Hilfeleistung geschickt. Alle Taxen, die den Notruf auf Ihrem PDA erhalten, sind zur sofortigen Hilfeleistung verpflichtet.

Zusätzlich wird von der Funkzentrale die Polizei benachrichtigt.

Dieser Alarm darf ausschließlich bei Gefährdung der eigenen Gesundheit ausgelöst werden. Missbrauch oder Fehlalarm erzeugen Kosten und Sanktionen.

Bei Werkstattaufenthalten oder TÜV-Prüfungen ist der Betriebsfunk grundsätzlich abzuschalten, um Fehlalarme zu verhindern. Das Fahrpersonal ist verantwortlich.

Der „Stille Alarm“ kann Leben retten!

Kollegen-Hilfe anfordern:

Wenn ein Kollege über den Button „Hilferuf“ im PDA Hilfe anfordert, bekommt das am nächsten positionierte Taxi den nicht ablehnbaren Auftrag, dem Kollegen zur Hilfe zu kommen.

Sanktionen

Verstöße gegen die Funkordnung werden gemäß unserer Sanktionsregelungen sanktioniert.

Die Sanktionsregelungen im Anhang sind Bestandteil der Funkordnung.

- Die Disponenten sind nicht befugt über Sanktionen zu verhandeln.
- Diskussionen mit den Disponenten über Sanktionen sind nicht gestattet.
- Die Fahrtenvermittlung hat immer Vorrang gegenüber Gesprächen mit Fahrpersonal und Unternehmern.

Sanktionsregelungen, Stand September 2009

1. Falschmelden

Das Taxi ist am Halteplatz eingebucht, steht aber nicht mit allen 4 Rädern auf den Halteplatz.

Der Fahrer wird von der Fahrtenvermittlung ausgeschlossen. Ein eventuell bereits vermitteltler Fahrauftrag wird ihm sofort entzogen. Er kann nach Hinterlegung einer Kautions von 10,00€ weiter an der Fahrtenvermittlung teilnehmen.

2. falsches Einbuchen am Bahnhof

Am Bahnhof dürfen sich nur Taxen mit Bahnhofsdienst einbuchen.

Wer sich ohne Dienst dort einbucht – unabhängig von der Platzierung – wird wie oben mit 10,00€ sanktioniert

3. falsche Anschuldigungen

Wird ein Fahrzeug fälschlicherweise der Falschmeldung bezichtigt,

so muss derjenige, der die falsche Beschuldigung ausspricht, den doppelten Sanktionsbetrag in Höhe von 20,00 € (10,00 € für die Zentrale und 10,00€ für den fälschlich beschuldigten Fahrer) als Kautions hinterlegen.

4. falsche Fehlfahrtenmeldung

Meldet ein Fahrer eine Fehlfahrt vorsätzlich falsch zu eigenem Vorteil, wird er mit 25,00€ Kautions belegt.

5. Verspätungen

Kommt der Fahrer durch eigenes Verschulden zu spät zum Fahrgast, ohne dass er rechtzeitig die Zentrale informiert hat, und der Fahrgast reklamiert, wird wie unter Punkt 1 verfahren.

6. Nicht zum Kunden fahren

Fährt ein Taxi trotz Auftrag nicht zum Kunden,

wird auch ohne Kundenreklamation wie unter Punkt 1 verfahren.

7. falsches Laden / putzen von Kunden

Hat ein von der Funkzentrale vermitteltes Fahrzeug eine Fehlfahrt, weil eine Vorbestellung nicht in die Zentrale gegeben wurde, wird das Fahrzeug, das die Vorbestellung nicht in die Zentrale gegeben hat, in Höhe des Fahrpreises, mindestens aber mit 10,00 € schadenersatzpflichtig.

Führt ein Fahrzeug vorsätzlich eine Funkfahrt aus, die an ein anderes Taxi unserer Zentrale vermittelt wurde, wird analog verfahren.

8. unterlassene Hilfeleistung bei Notruf und Hilferuf

Unterlassener Hilfeleistung wird mit 10,00 € Kautions belegt..

9. Verstöße gegen die Funkdisziplin

a) Wenn ein Fahrer gegen Disziplin oder Anstand verstößt, kann das Funkpersonal ihn unter Androhung einer zeitlich begrenzten Funksperrung zur Ordnung rufen. Wird dennoch weiterhin von ihm dagegen verstoßen, muss der Funker den betreffenden Fahrer für eine Stunde von der Fahrtenvermittlung ausschließen. Nutz auch das nicht, so wird der Fahrer mit einer Sanktion wie unter Punkt 1 belegt. Der Funker trifft diese Entscheidung alleine ohne Rücksprache mit der Geschäftsleitung.

b) Kraftausdrücke über Funk

werden ohne Abmahnung direkt mit 10,00 € Kautions belegt.

c) Bei Vermittlung/ Weitergabe von Zentralenaufträgen zwischen zwei Fahrzeugen wird das anbietende Fahrzeug mit 10,00 € Kautions belegt. Die Fahrtenvermittlung ist alleine der Funkzentrale vorbehalten.

10. Fehllarm bei Notruf

Bei Fehllarm wird der betroffene Fahrer zur Belehrung in die Zentrale bestellt. Für Kosten wie Polizeieinsatz und Schadenersatz für helfende Kollegen i.H. von 10,00 €/Taxe haftet bei Fehllarm alleine das auslösende Fahrpersonal.

11. Ablehnen von Fahrten

Nach Ablauf der Rückgabezeit können Fahraufträge nicht mehr zurückgegeben werden. Das gilt ausnahmslos auch bei Einsteigern! Bei Nichtbedienen eines Kunden werden 10,00€ Kautions fällig.

12. Aufhebung von Sanktionen

Sämtliche verhängten Sanktionen können ausschließlich durch die von der Unternehmensversammlung Beauftragten in Zusammenarbeit mit der Geschäftsleitung aufgehoben werden.