

# **TAXI ALSTERTAL**

## **FUNK- UND BETRIEBSORDNUNG**

**Beschlossen auf der Jahreshauptversammlung am 18.02.2006**

Vorstand von Taxi Alstertal und das von den Mitgliedern gewählte Gremium haben nachfolgende Funk- und Betriebsordnung beschlossen, die für alle Mitglieder von Taxi Alstertal gilt.

Zweck dieser FBO ist die Schaffung und Erhaltung eines partnerschaftlichen, kollegialen Zusammenhalts und eines positiven Betriebsklimas.

Jeder von Taxi Alstertal ausgeführte Auftrag muss im Sinne der positiven Öffentlichkeitsarbeit des Vereins ausgeführt werden. Der persönliche Eindruck, den ein Mitglied bei seinem Fahrgast hinterlässt, muss dem Verein förderlich sein. Auf keinen Fall darf Ruf und Ansehen von Taxi Alstertal geschädigt werden.

**Geändert nach der Mitgliederversammlung im März 2018**

**Seite 2 Abschnitt Taxi Punkt 3 Absatz 2**

## Teilnehmer

1. Grundsätzlich gilt, dass nur Mitglieder des Vereins an der Tourenvermittlung von Taxi Alstertal teilnehmen dürfen.
2. Wird ein zur Taxi Alstertal- Vermittlung zugelassenes Taxi von einem Nichtmitglied gefahren, so hat das dafür verantwortliche Mitglied dafür Sorge zu tragen, dass dieses Nichtmitglied nicht an der Vermittlung teilnehmen kann.

Jedes Mitglied hat dafür Sorge zu tragen, dass das Funkgerät nicht vereinszweckwidrig verwendet werden kann.

## Taxi

1. Das sich im Einsatz befindliche Taxi muss stets in einem sauberen und technisch einwandfreiem und auch allen sonstigen Vorschriften (BOKraft, Taxiordnung) entsprechendem Zustand sein.
2. Das von Taxi Alstertal ausgegebene Werbematerial ist unaufdringlich, aber werbewirksam an die Fahrgäste zu verteilen, insbesondere an Neukunden.
3. Jeder Taxi Alstertal-Wagen muss ein vom Verein ausgegebenes „Abholschild“ im Wagen mitführen, Taxi Alstertal-Quittungen verwenden und von innen und außen (einheitliche TA Außenwerbung) als ein Fahrzeug von Taxi Alstertal zu erkennen sein. Dazu gehört auch ein sichtbares Funkschild, sowie TA Logo an den Personen.  
Das Funkschild kann ein innen an der Heckscheibe angebrachtes beleuchtetes Funkschild oder ein Aufkleber auf der Heckscheibe sein. Beide Versionen sind ausschliesslich über Taxi-Alstertal zu beziehen und müssen dem TA-Layout entsprechen.

Neue Vereinsmitglieder müssen die TA Außenwerbung am Taxi als Beklebung an den Türen anbringen lassen. Die Kosten hierfür werden einmalig vom Verein übernommen. Bei Fahrzeugwechsel sind die Kosten vom Unternehmer zu tragen.

Die einheitliche TA-Aussenwerbung wird auf den jeweils hinteren Türen (bei Grossraumfahrzeugen an entsprechender Position) angebracht. Diese Türen (bzw. Positionen) sind ausschliesslich für TA- Werbung reserviert und dürfen nicht für anderes Werbung oder Beklebung genutzt werden.

Begründung: Alles trägt zum positiven und erkennbaren Erscheinungsbild von TA in der Öffentlichkeit dar.

4. Jeder Taxi Alstertal-Wagen muss im Einsatz die von TA vorgeschriebenen Kinder-Rückhaltesysteme im Wagen mitführen und den Vorschriften entsprechend anwenden.
5. In jedem Taxi Alstertal-Fahrzeug ist ein Regenschirm mit TA-Aufdruck mitzuführen und bei Bedarf zu benutzen.
6. Die vom Vorstand eingesetzten Controller sind berechtigt, jederzeit eine Überprüfung der Fahrzeuge vorzunehmen und ggf. Maßnahmen zur Beseitigung festgestellter Mängel anzuordnen.

## **Richtlinie Mitglieder**

1. Bei den im Fahrdienst stehenden Mitgliedern müssen gute Ortskenntnisse im Vermittlungsgebiet von Taxi Alstertal vorhanden sein. Neue Mitglieder müssen sich über Besonderheiten unseres Vermittlungsgebiets informieren und sich ggf. schulen lassen.
2. Nach Ankunft bei der Bestelladresse muss sich der Fahrer davon überzeugen, dass es sich tatsächlich um den an ihn vermittelten Fahrauftrag handelt. Dazu ist es erforderlich, bei Hotel bzw. Restaurants Zimmernummern oder Namen des Fahrgastes zu erfragen.
3. Bei Fahraufträgen, für die spezielle Bedingungen (z.B. Verrechnungen oder Festpreise bei Ferntouren) vereinbart sind, ist jedes verpflichtet, sich an diese Vereinbarungen zu halten.
4. Jedes Mitglied hat auch eine längere Anfahrt in Kauf zu nehmen, wenn der Kunde in das Vermittlungsgebiet von Taxi Alstertal zurückfahren möchte.
5. Botenfahrten sind von jedem Mitglied auszuführen. Die Ausführung von Besorgungsfahrten ist jedem Mitglied freigestellt, sollte jedoch für Taxi Alstertal-Kunden möglichst übernommen werden.
6. Aufträge zum Überbrücken oder zur Privatüberführung gelten als unverbindlich. Für das Überbrücken kann z.Zt. € 13,00 plus Anfahrt berechnet werden, für Privatüberführungen den 3-fachen Taxifahrpreis.

7. Das Abwerben von Taxi Alstertal-Kunden ist untersagt. Eine Abwerbung gilt als Pflichtverstoß und wird und wird entsprechend geahndet.
8. Direktanforderungen sind nicht erlaubt.

## **Verhalten gegenüber Fahrgästen**

1. Gegenüber Fahrgästen ist freundliches, höfliches, hilfsbereites und besonnenes Verhalten absolute Voraussetzung.
2. Die Fahrgäste werden auf eine sichere und rücksichtsvolle Weise befördert. Ein defensiver Fahrstil zeichnet den TA-Fahrer aus.
3. Die Wagentüren öffnet und schließt nach Möglichkeit der Fahrer und nicht der Fahrgast. Bei Regenwetter sollte der mitgeführte Schirm auch zum Schutz des Fahrgastes verwendet werden.
4. Das Gepäck wird vom Fahrer ein- und ausgeladen. Hilfe beim Koffertragen (z.B. von der Wohnungstür bzw. zum / vom Bahnsteig / Flugschalter) ist ein selbstverständlicher Service von Taxi Alstertal.
5. Taxi Alstertal-Interna, private sowie geschäftliche Informationen über Fahrgäste oder TA-Mitglieder sind vertraulich zu behandeln und dürfen nicht verbreitet werden.  
Fahrgäste sollten nicht „ausgefragt“ werden. Mitgehörte Gesprächsinhalte sind vertraulich zu behandeln und dürfen nicht verbreitet werden.

## **Funkordnung**

### **1. Allgemeines**

Eine schnelle und reibungslose Funkvermittlung ist nur möglich, wenn alle Mitglieder nachfolgende Punkte beachten. Nur dann ist gewährleistet, dass ein größtmöglicher Nutzen für alle erreicht wird. Jedes TA-Mitglied hat sich so zu verhalten, dass ein reibungsloser Vermittlungsablauf möglich ist. Hierzu ist es unbedingt notwendig, alle angebotenen Funktouren zu fahren.

### **2. Sprachwünsche**

Tourenbezogene Sprachwünsche müssen mit der dafür vorgesehenen Tastenfolge angemeldet werden. Das Radiogerät muss während eines Gesprächs mit der Zentrale ausgeschaltet sein.

### **3. Inanspruchnahme der Zentrale**

Die Zentrale darf nur für geschäftliche Zwecke, die unmittelbar dem Vermittlungsgebiet dienen, in Anspruch genommen werden.

### **4. Notruf**

Nur bei Gefahr für Leib und Leben darf Notruf gegeben werden. Der Notruf erfolgt über die dafür vorgesehene Notruftaste. Peterwagen und Rettungswagen werden damit angefordert.

Bei einem Notruf sind alle Fahrer zur Hilfeleistung verpflichtet. Die Suche nach dem betroffenen Fahrer wird von der Zentrale koordiniert. Den Anweisungen der Zentrale ist unbedingt Folge zu leisten.

Fehlalarme sind zu vermeiden. Bei Werkstattaufenthalt ist dafür Sorge zu tragen, dass kein Alarm versehentlich ausgelöst werden kann (z.B. durch Entfernen der Sicherung).

Ein wiederholter Missbrauch wird disziplinarisch geahndet.

### **5. Datenfunk**

Das Datenfunksystem arbeitet mit GPS-Kennung. Ist diese Funktion nicht aktiv, ist eine korrekte manuelle Eingabe vorgeschrieben.

Der Fahrer ist verpflichtet, sein Fahrziel grundsätzlich korrekt und dreistellig einzugeben. Zweistellige Eingabe nur, wenn man nach der Tour Feierabend machen möchte, eine Einkaufsfahrt mit mehreren Ausstiegen hat oder es sich um eine Verrechnungsfahrt mit anschließender Rückfahrt handelt.

### **6. Persönlicher Code**

Jedes Mitglied darf nur mit seinem eigenen, persönlichen Code an der Funkvermittlung teilnehmen. Es ist verboten, seinen eigenen Code unberechtigten Dritten zugänglich zu machen.

Jeder Code-Missbrauch wird disziplinarisch geahndet.

### **7. Durchblättern**

Nach Annahme einer Tour muss diese vollständig durchgeblättert (bis zu den beiden Sternchen) und gelesen werden um den vollen Umfang der Tour zu erkennen. Kundendienst muss angenommen werden.

### **8. Rückgabe von Touren**

Grundsätzlich muss jede Tour aus Sektor und Nebensektor ausgeführt werden. Eine Rückgabe ist nur möglich, wenn zwingende Gründe

vorliegen. Ein orts- oder zeitübliches erhöhtes Verkehrsaufkommen rechtfertigt nicht die Rückgabe einer Tour.

#### **9. Sofortiges Ausführen einer TA Tour**

Eine angenommene TA Tour muss unverzüglich ausgeführt werden. Eine zusätzliche Tour darf zwischenzeitlich nicht gefahren werden.

Alle TA Aufträge haben generell Vorrang vor anderen Fahraufträgen.

#### **10. Vorvermittelte Touren**

Für die korrekte Ausführung einer vorvermittelten Tour ist der Fahrer verantwortlich, der die Tour angenommen hat.

#### **11. Länge der Anfahrt**

Jedem TA-Fahrer ist zuzumuten, insbesondere bei Rückholtouren, eine längere Anfahrt in Kauf zu nehmen.

#### **12. Sollzeit**

Die vom Rechner auf dem Display angezeigte Sollzeit sollte mit einer Karenzzeit von 5 Minuten eingehalten werden. Zeitüberschreitungen sind zu vermeiden.

#### **13. Storno eines Fahrauftrages**

Wird eine Tour vom Rechner wieder storniert, darf sie nicht trotzdem gefahren werden, es sei denn, die Zentrale fordert ausdrücklich dazu auf. Nicht vollständig übermittelte Fahraufträge dürfen nicht ausgeführt werden. Es wird angezeigt durch das Fehlen der beiden Sternchen am Ende eines übermittelten Fahrauftrags.

#### **14. Fehltour**

Bei einer Fehltour ist dies dem Rechner durch Drücken der dafür vorgesehenen Tasten mitzuteilen. Bei einer Vorbestellung sowie einer Rückholtour muss darüberhinaus ein tourenbezogener Sprachwunsch angemeldet oder die Zentrale direkt per Handy angerufen werden, um ihr Gelegenheit zu geben, beim Kunden telefonisch rückzufragen.

- Hat der Besteller eine Entschädigung für die vergebliche Anfahrt bezahlt, gilt dies nicht mehr als Fehltour.

#### **15. Besetzt mit Position**

Ein besetztes Taxi darf keine Position haben. Es ist verboten, im Freizustand (mit Pos.) Personen zu befördern.

#### **16. Bedienung der Technik**

Jedes Mitglied muss die Bedienung des Datenfunkgerätes einschließlich der Card & Cash Funktion perfekt beherrschen. Sollten wiederholt fehlende Bedienkenntnisse festgestellt werden, kann eine kostenpflichtige Nachschulung angeordnet werden.

### **17. Funkbetreuung**

Beim Zusteigen von nicht vertrauenswürdig wirkenden Fahrgästen kann der Fahrer Funkbetreuung anfordern. Dafür gibt der Fahrer über Sprachwunsch oder Telefon seinen Abfahrtsort und seine Zieladresse bekannt. Die Zentrale ruft dann den Fahrer in regelmäßigen Abständen an und fordert ihn zur Standortmeldung auf. Meldet sich der Fahrer nicht, werden die entsprechenden Notrufmaßnahmen eingeleitet.

Wer um Funkbetreuung gebeten hat, ist strengstens verpflichtet, die Beendigung der Tour der Zentrale umgehend mitzuteilen.

### **18. Abschalten des Funkgerätes**

Das Funkgerät ist bei Dienstende abzuschalten.

### **19. Missbrauch des Funksystems**

Jeder Missbrauch und jede Manipulation des Funksystems werden disziplinarisch geahndet und können zum Ausschluss aus unserer Gemeinschaft führen.

### **20. Kurze Pause**

Die „Kurze Pause“ beträgt maximal 10 Minuten.

Fahrzeuge können die „Kurze Pause“ erst ab Position 2 und höher nutzen. Die in der „Kurzen Pause“ befindlichen Fahrzeuge können bei fortlaufender Vermittlung nur bis zur Position 2 vorrücken und werden dann mit dieser Position „eingefroren“ um sich keine Vorteilsnahme z.B. bei Vorbestellungen zu verschaffen.

Nur wenn sich bei Pausenende kein weiteres Fahrzeug mehr im Sektor befinden sollte, wird automatisch die Position 1 vergeben.

## **Sprachwunsch**

Bei Ausfall des Datenfunks schaltet die Zentrale auf Sprachfunk um. Der Ablauf entspricht im Wesentlichen unserem alten und allen bekannten Vermittlungsschema. Ob wegen der Qualität des Sprachfunks überhaupt eine Vermittlung möglich sein wird, muss noch geklärt werden.

Der Vorstand wird darüber ggf. informieren.