

Schulungsmaterial für Taxifahrer der Taxizentrale Münster e.G.

Stand: September 2017

Themenbereiche :

- Rechnungsfahrten
- Kredit- und Kundenkarten
- Preisrückmeldung, Fahrpreise, Beförderungspflicht
- Benehmen gegenüber Fahrgästen und auf Halteplätzen
- Verhalten im Straßenverkehr und Notrufsituationen
- Besorgungsfahrten
- Rechtliches
- Spielregeln

Rechnungsfahrten:

- **ASB Fahrten:**

Auftraggeber der „ASB“ Fahrten ist der „Arbeiter Samariter Bund“

Es handelt sich um Kranken und Behindertentransporte, bei denen die Bereitschaft und auch die körperlichen Grundvoraussetzungen der Fahrer bestehen muss, einen Kunden aus einem Rollstuhl zu heben, oder ihn beim Treppensteigen zu unterstützen. Die Fahrer holen die Kunden direkt von der Haustür ab und warten nicht wie bei anderen Aufträgen am Taxi.

ASB Fahrten sind immer auch Rechnungsfahrten

Weil man diese zusätzlichen Leistungen nicht von jedem Fahrer verlangen kann, werden nur Fahrer damit beauftragt, die das ausdrücklich wünschen.

- **Krankenfahrten:**

Es werden Transportscheine von allen **gesetzlichen** Krankenkassen akzeptiert.

Da sich auf Grund gesetzlicher Änderungen (Gesundheitsreformen) die Akzeptanz von Kranken-Transportscheinen permanent ändert, muss der Fahrer bei seinem Unternehmer, oder der Zentrale im jeweiligen Fall fragen, ob und mit welchem Eigenanteil er fahren kann. Es liegen Info-Zettel in der Zentrale aus.

Wichtig!

Transportscheine, die eine spätere Abrechnung ermöglichen müssen angenommen werden!

Transportscheine von privaten Krankenkassen können nicht abgerechnet, hier muss der Kunde gegen Quittung in Vorleistung treten!

- **Schulfahrten:**

Schüler werden im Rahmen eines Sammeltransportes morgens zur Schule und mittags wieder zurück gefahren. Diese Fahrten finden zu Festpreisen statt, die dem Fahrer auch über das Display mitgeteilt werden. Aufträge zu Festpreisen, werden ohne Fahrpreisanzeiger gefahren und mit einer festen Nummer zugeteilt.

Wichtig !

- 1. Alle Kinder müssen angeschnallt werden**
- 2. Es sind die Kindersicherungen zu betätigen**
- 3. Bei Bedarf die Kindersitze verwenden.**
- 4. Die Kinder dürfen nur auf der rechten Fahrzeugseite zum Bürgersteig aussteigen.**

- **Nummernfahrten:**

Sind Aufträge zu Festpreisen, sie werden ohne Fahrpreisanzeiger gefahren und mit einer festen Nummer zugeteilt. Sollte ein Fahrgast zusteigen ohne angerufen zu haben, ist die Fahrt über eine Sprechanfordorderung der Zentrale anzumelden.

- **Taxibus:**

Sind Aufträge zu Festpreisen, werden ohne Fahrpreisanzeiger gefahren und mit einer festen Nummer zugeteilt.

Das Taxi fährt eine Reihe von Bushaltestellen ab und darf auch nur an diesen Bushaltestellen Fahrgäste aufnehmen oder wieder aussteigen lassen. Es ist darauf zu achten, dass das Display komplett gelesen wird, damit auch alle Haltestellen angefahren werden

Neue Fahrer müssen für die Taxibusfahrten eine zusätzliche Schulung nachweisen. Diese Schulungen finden kostenfrei regelmäßig in der Taxi-Zentrale statt.

- **Frauen-Nacht-Taxi:**

Sind Aufträge, die aus einem Bus bestellt werden, bei denen die Frau von einer Bushaltestelle nach Hause, vor die Haustür, gebracht wird. Die Dame gibt dem Fahrer einen Gutschein über die Taxi Anfahrt (im Moment 3,80)

Alles darüber muss der Fahrgast selber bezahlen.
Der Fahrer sollte vor der Tür warten bis die Dame im Haus ist

Besorgungsfahrten :

Es handelt sich um Fahraufträge, bei denen der Fahrer für den Kunden einkaufen geht, auch bezahlt und anschließend zum Kunden fährt um ihm die Dinge anzuliefern.

Wichtig:

Es kann ein Mindestbetrag von 12,- € kassiert werden, der Fahrpreisanzeiger ist aber auf jeden Fall auch einzuschalten.

Kredit, EC, Dispokarten:

Jeder Fahrer der Taxi-Zentrale Münster e.G. ist verpflichtet alle Taxigutscheine der Zentrale anzunehmen.

Alle EC (Dispo) und Kreditkarten Karten, die mit dem Lesegerät im Taxi funktionieren, müssen akzeptiert werden!

Kreditkarten von VISA, MASTER, oder AMERICAN EXPRESS, wie auch viele andere müssen angenommen werden!.

Preisrückmeldung:

Preisrückmeldungen müssen auch über das Display erfolgen. Einige Rechnungsfahrten erfordern eine Preisrückmeldung durch den Fahrer.

Wichtig :

Die Preisrückmeldung muss SOFORT vollzogen werden, sonst kann das Fahrzeug keine neuen Fahraufträge entgegen nehmen.

Fahrpreise :

Grundsätzlich ist innerhalb des so genannten Pflichtfahrgebiets der Fahrpreisanzeiger einzuschalten. Bei Zuwiderhandlung drohen hohe Strafen sowohl seitens der Zentrale, als auch des Ordnungsamtes.

Für Fahrten nach außerhalb ist der Fahrpreis frei verhandelbar, allerdings sollte auch hier der Tarif als Grundlage der Rechnung gelten.

Beförderungspflicht:

Es besteht grundsätzlich die Pflicht **JEDEN** Fahrauftrag auszuführen.

**Funkfahrten werden grundsätzlich nicht mehr zurück genommen!!!
Wenn ein Fahrer einen Auftrag bestätigt ist er verpflichtet diesen auch auszuführen**

Ein Fahrer kann immer nur auf einem einzigen Auto angemeldet sein!

Sollte innerhalb einer Schicht das Fahrzeug getauscht werden müssen, ist es unbedingt erforderlich zuerst das Funkgerät auszuschalten und dann die Fahrerkarte zu entnehmen, bevor der Fahrer sich im nächsten Fahrzeug wieder anmeldet.

Benehmen gegenüber Fahrgästen :

Als Taxifahrer sind Sie im Dienstleistungsgewerbe tätig. Die beiden alten Vorsätze:

„Der Kunde ist König“

und

„Der Kunde hat immer Recht“

haben grundsätzlich und immer Gültigkeit. Sollte der Fahrgast Ihnen den Weg erklären wollen, haben Sie das zu akzeptieren.

Wichtig :

- **Kriterien die unsere Service-Taxi Verträge ausweisen, haben grundsätzlich immer Gültigkeit.**

Benehmen auf Halteplätzen:

- Die Anmeldung der Fahrzeuge ist in der Reihenfolge zu erfolgen, in der die Fahrzeuge aufgefahen sind.
- Es ist davon abzusehen den Halteplatz zu verschmutzen, außerdem darf auf gar keinen Fall im Sichtbereich eines Halteplatzes uriniert werden.
- Die Motoren sind sofort abzustellen.
- Streitigkeiten unter den Fahrern auf Taxiplätzen führen zu einer sofortigen Sperre beider Fahrer
- Sollte das erste Fahrzeug bereits eine Funkfahrt haben, wird ein zusätzlicher Einsteiger nach hinten verwiesen.

Verhalten im Straßenverkehr:

Eine den Verkehrsregeln entsprechende Fahrweise ist stets einzuhalten.
Der Prinzipalmarkt darf am Tage im **SCHRITTEMPO** befahren werden

Wichtig :

- 1. Busspuren dürfen nur benutzt werden, wenn sie entsprechend ausgewiesen sind, es dürfen die durchgezogenen Linien nicht überfahren werden.**
- 2. Kriterien unserer Service-Taxi Verträge haben grundsätzlich immer Gültigkeit.**

Notrufsituationen:

Alle Fahrzeuge sind mit einem GPS gesteuerten Notruf-System ausgerüstet. Eingeschaltet wird das System durch einen versteckt angebrachten Schalter, der zweimal innerhalb von drei Sekunden, oder einmal durch längeres Festhalten des Druckkopfs betätigt werden muss. Nach dem Auslösen geschieht folgendes:

Die Zentrale kann sehen wo sich das Fahrzeug befindet, und schickt sowohl Kollegen, als auch die Polizei zur Hilfe.

Wichtig :

- 1. Nur die Zentrale kann den Notruf wieder ausstellen!**
- 2. Er darf nur ausgelöst werden, wenn Gefahr für Leib und Leben besteht!**
- 3. Sollte ohne einen triftigen Grund das System ausgelöst worden sein, ist es wichtig sofort unter der Nummer 60011 anzurufen um den Vorfall zu erklären.**

Spielregeln :

Um einen reibungslosen Ablauf im täglichen Geschäft zu garantieren sind so genannte Spielregeln einzuhalten.

- Es wird sich in der Reihenfolge des Eintreffens auf dem Halteplatz angemeldet.
- Vorbestellungen, Schulfahrten, Nummernfahrten, Arztnotfahrten und alle Aufträge mit dem Vermerk „**keine Rückgabe**“ können nicht wieder an die Zentrale abgegeben werden.
- Jeder Fahrauftrag ist sofort auszuführen.
- Auseinandersetzungen der Fahrer untereinander sind zu unterlassen.
- Das Personal in der Zentrale ist grundsätzlich freundlich zu behandeln. Für schlechte Fahrten, oder unfreundliche Fahrgäste sind die Funker und Telefonisten nicht verantwortlich.
- Fahrgäste sollten nicht im Sichtbereich von Taxiplätzen eingeladen werden, sondern zu den Kollegen am Halteplatz verwiesen werden

Rechtliches

- Das Taxi ist verpflichtet den kürzesten Weg zu fahren, außer der Fahrgast verlangt vom Fahrer ausdrücklich eine andere Wegstrecke.
- Jedes Taxi hat Beförderungspflicht, d.h. jeder Fahrgast muss befördert werden, wenn nicht das Fahrziel im Sichtbereich liegt, oder der Kunde auf Grund seines Verhaltens eine Gefährdung für den Straßenverkehr darstellt.
- Jedem Kunden ist auf Verlangen eine ordnungsgemäße Quittung auszustellen. Auf Quittungen sollte Start und Zielpunkt des Auftrags eingetragen werden, außerdem sind sie mit einem Unternehmerstempel zu versehen und es muss die korrekte Mehrwertsteuer ausgewiesen werden, diese beträgt für Fahrten bis 50km = 7% und darüber = 19%.
- Natürlich muss auch jede Quittung vom Fahrer unterschrieben werden
- Im Taxi gilt grundsätzliches Rauchverbot für Fahrgast und Fahrer.
- Im Taxi gilt immer Anschnallpflicht !!!
- Bei Kindern ist auf die sachgemäße Handhabung der Kindersitze zu achten, die im Taxi mitgeführt werden müssen.
- Hunde müssen mitgenommen werden!
- Der Fahrgast hat in jedem Fall die freie Wahl des Fahrzeugs, d.h. er darf auch z.B. am Bahnhof in das 5. Taxi steigen, wenn er das möchte. Er muss nicht das 1. Taxi am Halteplatz nehmen!
Alle Fahrer haben dieses Recht kommentarlos zu akzeptieren!

