

Taxi-München eG / Engelhardstraße 6 / 81369 München

Landeshauptstadt München
Kreisverwaltungsreferat
(KVR-III/23)
z.Hd. Herr [REDACTED]
Implerstr. 11

81371 München

Taxi-Bestellung
Telefon: (089) 21 61-0
Telefon: (089) 19 41-0
Fax: (089) 74 70 260

Verwaltung
Telefon: (089) 77 30 77
Fax: (089) 77 24 62
info@taxi-muenchen.de
www.taxi-muenchen.de

München, den 23. November 2020

Sehr geehrter Herr [REDACTED],

anbei erhalten Sie unseren Vorschlag für Qualitätsstandards für das Taxigewerbe in München.

Gerne würde ich Ihnen diese persönlich erläutern und freue mich auf ein persönliches Treffen mit Ihnen und zusammen mit meinen Vorständen.

Selbstverständlich darf dieses Dokument in weiterer Bearbeitung veröffentlicht werden.

Für Fragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,

[REDACTED]
[REDACTED]

Leitung IT & Qualitätssicherung
Taxi-München eG

Taxi-München eG
Engelhardstraße 6, 81369 München
ID-Nr. DE 1295 10 888
Gen.-Reg.-Nr. 530

Vorstand:
Thomas Kroker, Jörg Wohlfahrt
Vorsitzender des Aufsichtsrates:
Max Weiland

Hausbank München
Konto-Nr. 105 562, BLZ 700 901 00
IBAN: DE39 7009 0100 0000 1055 62
SWIFT (BIC): GENODEF1M04

HypoVereinsbank München
Konto-Nr. 38 322 222, BLZ 700 202 70
IBAN: DE97 7002 0270 0038 3222 22
SWIFT (BIC): HYVEDEMMXXX

S. 3/4/5/6/7/8/9/10/11/12/13/14/15/16/17/18/19/20/21/22/23/24/25/26/27/28/29/30/31/32/33/34/35/36/37/38/39/40/41/42/43/44/45/46/47/48/49/50/51/52/53/54/55/56/57/58/59/60/61/62/63/64/65/66/67/68/69/70/71/72/73/74/75/76/77/78/79/80/81/82/83/84/85/86/87/88/89/90/91/92/93/94/95/96/97/98/99/100

Inhalt

Taxigewerbe in München sichern	3
Was bedeutet „Qualität“?	3
Qualitätssicherung	4
Der neue Qualitätsstandard – die Merkmale	5

Taxigewerbe in München sichern

Um den öffentlichen Nahverkehr zu stärken, sollen private Fahrdienste das Taxigewerbe nicht kannibalisieren. Mit dem Antrag für den Kreisverwaltungsausschuss vom 21. Januar 2020 wurde das Kreisverwaltungsreferat beauftragt, zusammen mit den zwei großen Taxiverbänden, Taxi-München e.G. und Isar Funk Taxizentrale, Qualitätsstandards für die Münchner Taxis zu entwickeln und in der Taxikommision vorzustellen.

Dieses Dokument liefert einen Vorschlag für diese Qualitätsstandards.

Wir, die Taxi-München eG sowie auch die IsarFunk Taxizentrale, begrüßen dieses Vorgehen ausdrücklich und sind dankbar für die Gelegenheit, umfassende und verbindliche Qualitätsstandards für unser Gewerbe vorschlagen zu dürfen. Auch bedanken wir uns für die Unterstützung des KVRs und des Stadtrats bei der Umsetzung dieser Vorschläge.

Was bedeutet „Qualität“?

Qualität wird als *Grad der Übereinstimmung mit Anforderungen* definiert. Wenn man die Qualität erhöhen möchte, hat man zwei Möglichkeiten:

- 1) Qualitätskontrolle und Sicherstellung der Einhaltung der bestehenden Anforderungen
- 2) Verringerung der Anforderungen

Wenn man nun einen ganzen Teilbereich des ÖPNV mittels „Qualitätsstandards“ stärken bzw. schützen möchte, muss das mit der Sicherstellung der Einhaltung bereits bestehender Qualitätsmerkmale und der Definition neuer Qualitätsmerkmale einhergehen.

Man muss also Qualitätssicherung betreiben.

Zudem muss bei dem Begriff „Qualität“ zwischen subjektiv wahrgenommenen und objektiv messbaren Merkmalen unterschieden werden. So gerne jeder einen „freundlichen Fahrer“ als Qualitätsmerkmal festschreiben wollen würde, ist dies mangels objektiver Messbarkeit nicht durchführbar und muss daher in Form eines selbstverpflichtenden Service-Merkmals seitens der Zentralen umgesetzt werden. Taxiunternehmen, die keiner Zentrale angeschlossen sind, fallen hierbei aber trotzdem durchs Raster.

Hingegen ist z.B. die verpflichtende Annahme von bargeldloser Zahlung ein objektiv messbares Qualitätskriterium, bei dessen Erfüllung eine Erhöhung der Qualität, im Vergleich zum Status Quo, erreicht ist. Da dies auch in der TTO festgeschrieben werden kann, gilt dies auch gleichermaßen für alle Taxis in München, egal ob diese einer Zentrale angehören, oder nicht.

Daher ist bei der nun zu führenden Diskussion darauf zu achten, *Qualität* nicht mit *Service* zu verwechseln, wobei Servicemerkmale auch dann Qualitätsmerkmale sein können, wenn diese messbar sind.

Das KVR regte in diesem Zusammenhang bereits eine Intensivierung der Zusammenarbeit mit den Taxizentralen an. Auch wir freuen uns darauf, diesen Dialog regelmäßig zu führen können und hoffen auf die Unterstützung des Stadtrats, das KVR insofern zu stärken, sodass eine effektive Umsetzung dieser Verbesserungsvorschläge möglich wird.

Qualitätssicherung

Wir möchten ausdrücklich auch darum bitten, es nicht bei der formellen rechtlichen Umsetzung dieser Reformen zu belassen, sondern auch dafür zu sorgen, dass diese beim Kunden auch ankommen.

Die beiden Taxizentralen in München haben leider nur eingeschränkte Möglichkeiten, die neuen (aber auch die alten) Verordnungen und Regelungen zu überprüfen. Daher benötigen und bitten wir auch um Unterstützung der Exekutive und des Ordnungsamts, gerade in der Anfangszeit verstärkt Kontrollen durchzuführen und Nichtbeachtung der neuen Qualitätsstandards entsprechend zu ahnden.

Qualität ist kein Ziel, sondern ein Vorgang. Dies bedeutet, dass welche auch immer verabschiedete Standards nicht nur regelmäßig kontrolliert werden, sondern auch auf Validität überprüft und gegebenenfalls wieder angepasst werden. Wir schlagen daher vor, dass im Zuge jeder Neufassung oder Überarbeitung der TO/TTO auch die Qualitätsmerkmale und Ziele kritisch überprüft werden.

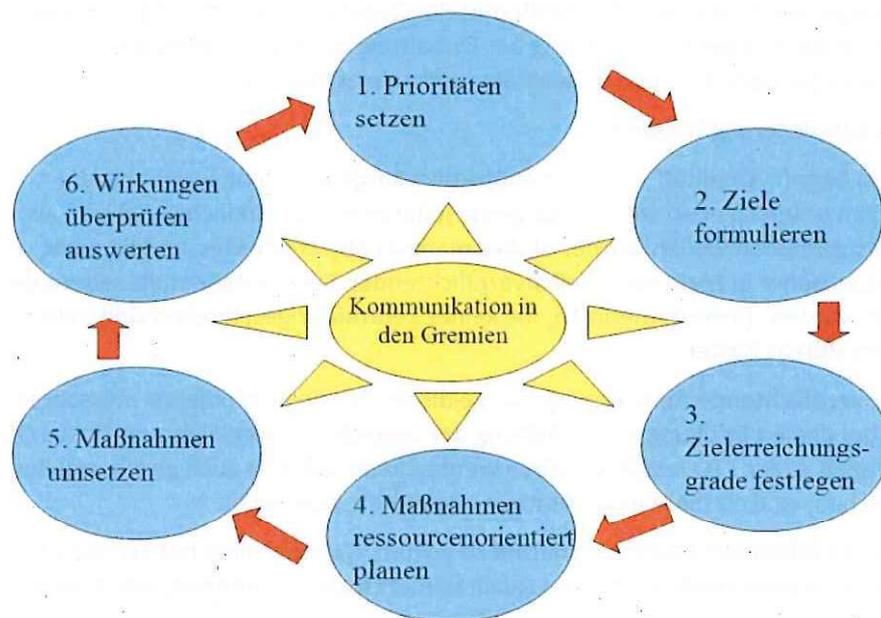


Abb. 1 – Kreislauf des Qualitätsmanagements

Der neue Qualitätsstandard – die Merkmale

Nachfolgend nun die Vorschläge der Taxi-München eG und des IsarFunks.

Bereich	Standard / Merkmal	Qualität	Service	Anmerkung
Fahrdienst	Korrekt ausgefüllte Quittung	Ja	Nein	
	Mitführung Land- und Stadtkarten	Ja	Nein	
	Gepäckservice	Ja	Ja	Häufigere Kontrollen bitte
	Tür- und Anschallservice bei Bedürftigen	Ja	Ja	Zwingend bei Behinderten, Alten, Kranken und Kindern
	Sofortige Verlustmeldung	Ja	Ja	Im Taxi gefundene Verlusstsachen werden der Zentrale gemeldet
	Fundsachen-Abgabe am selben Tag	Ja	Ja	Verschärfung der aktuellen Regelung
	Angemessene Lautstärke im Auto; Radio an/aus auf Kundenwunsch	Ja	Nein	Definition notwendig
	Keine privaten Telefonate während der Fahrt	Ja	Nein	
	Geruchsneutralität im Fahrzeug	Ja	Nein	inkl. Körperhygiene
	Keine Unterhaltung über Politik, Religion oder Sex	Ja	Nein	
	Angemessene Bekleidung	Ja	Nein	Definition notwendig, vgl. Flugbegleiter
	Akzeptanz bargeldloser Zahlung	Ja	Ja	Minimalanforderungen noch zu definieren
	Ausreichend Deutsche Sprachkenntnis	Ja	Nein	Deutlich spürbarer Mangel bei der Umsetzung
	Ortskenntnis des Fahrers	Ja	Nein	
Disposition	Kunde wird gesiezt	Ja	Nein	Es darf "zurück" geduzt werden
	Disponent stellt sich namentlich vor	Ja	Nein	
	Kunde erhält Ankunftszeit	Ja	Ja	bei Sofortbestellung
	Kunde erhält SMS-Bestätigung mit Abholadresse	Ja	Ja	Nur bei bekannter Mobilnummer
	Abholzeit weicht nicht mehr als 5 Minuten ab	Ja	Nein	Sofort- und Vorbestellungen

Bereich	Standard / Merkmal	Qualität	Service	Anmerkung
Fahrzeug	[Objektive Sauberkeit innen / außen]	Ja	Nein	Abgrenzung möglich?
	Garantie bei SAFE Taxi	Ja	Ja	Definition notwendig
	Schadensfreies Taxi	Ja	Nein	Keine Kratzer, Dellen, etc.
Kunden- service	Zentralen betreiben umfassendes Beschwerdemanagement	Ja	Ja	Kann outsourced werden
	Zentralen betreiben Sanktionsausschuss	Ja	Nein	Zur Ahnung von schweren Verstößen.
	Zentralen bieten geeignete Schulungen an	Ja	Nein	Kann outsourced werden