

Flexibel

Bequem

Barrierefrei

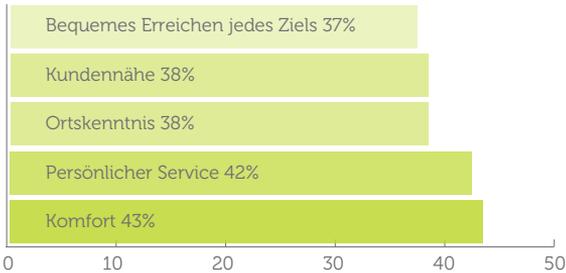
Sicher

Umweltfreundlich

Taxis bieten hohen Komfort und Bequemlichkeit gepaart mit der Professionalität der Fahrer

Die Qualität der Taxidienste - bei der der Komfort und die Professionalität der Fahrer eine wesentliche Rolle spielen - wird von den Taxikunden sehr geschätzt.

Kundenpräferenzen



CNRS-LATTS, Paris, Frankreich, 2010. Folgende Städte waren von der Umfrage umfasst: Paris, London, Berlin, Lissabon, Dublin, Amsterdam und Stockholm, wobei pro Stadt 400 Personen repräsentativ befragt wurden. <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/55/70/99/PDF/RD10-TaxiRUB.pdf>

Hohe Qualitätsstandards

Die Taxibranche legt größten Wert darauf, die Qualität des Dienstes am Kunden durch entsprechende Aus- und Weiterbildung der Unternehmer und Fahrer weiter zu verbessern, wie z.B. im Rahmen der Akademie der IRU [International Road Transport Union/Internationale Straßenverkehrsunion].



In den Niederlanden hat die Taxibranche mit der Einführung eines ISO-basierten Qualitätskennzeichensystems (TX-Keur) für Taxifahrzeuge, Fahrer und Dienstleistungen die Vorreiterrolle bei der Verbesserung des Dienstes am Kunden übernommen. Dieses System sieht sowohl regelmäßige als auch unangekündigte Überprüfungen durch eine unabhängige Institution vor. Eine von den niederländischen Behörden* durchgeführte Untersuchung hat ergeben, dass Taxis durchschnittlich mit 7,8 von 10 möglichen Punkten bewertet werden.

Seit 2005 haben Taxizentralen in Finnland damit begonnen, eigene Qualitätspläne auszuarbeiten, um in der gesamten Dienstleistungskette eine gleichbleibend hohe Qualität zu gewährleisten.



Flexibel

Bequem

Barrierefrei

Sicher

Umweltfreundlich

Qualitätskontrollen

Bereits 1906 wurden in London die ersten Qualitätsnormen für Taxis mit dem Metropolitan Conditions of Fitness (MCF)-Standard eingeführt. Seither wurden diese Standards laufend verbessert. In jüngerer Zeit wurde gesetzlich festgelegt, dass eine Anzahl von Taxis zur Beförderung von Rollstühlen geeignet sein müssen.



In Österreich werden die speziellen Anforderungen an Taxis in Bezug auf Komfort, wie z.B. Maße, Anzahl und Größe der Türen, Größe des Kofferraums etc. jedes Jahr erörtert und auf den aktuellen Stand der Kundenanforderungen gebracht.

Laut Umfragen der dänischen Wettbewerbsbehörde sind die Taxikunden in Dänemark mit dem Komfort, Service und Sicherheitsstandard der Taxis sehr zufrieden. Die dänische Bevölkerung vergibt im Hinblick auf Komfort, Service, Qualität und Sicherheit im Durchschnitt 4 von 5 Punkten für die dänische Taxiflotte.

In Frankreich hat eine von der Union Nationale des Industries du Taxi (UNIT) ** durchgeführte Studie ergeben, dass 93% der Taxikunden mit der Sauberkeit, dem Komfort und dem Allgemeinzustand des Fahrzeuges zufrieden waren, wobei 47% die Bewertung «Sehr gut» oder «Ausgezeichnet» vergaben.



* Taximonitor Gebruikers, Ministerie van Verkeer en Waterstaat, Niederlande, 2010.
<http://www.rijksoverheid.nl/documenten-en-publicaties/rapporten/2008/06/01/toekomst-voor-de-taxi.html> (nur auf niederländisch verfügbar)

** UNIT Jahresbarometer, 2010.

