

RegioTram Gesellschaft mbH Wilhelmshöher Allee 252 34119 Kassel

protex Group  
Gesellschaft für Sicherheitsmanagement mbH  
Kölnische Straße 9-11  
34117 Kassel

RegioTram Gesellschaft mbH  
Wilhelmshöher Allee 252  
34119 Kassel

Ihr Ansprechpartner:  
Sven Möller  
[sven.moeller@rtg-kassel.de](mailto:sven.moeller@rtg-kassel.de)  
Tel. 0561 782-5169  
Fax 0561 93074-59

[www.rtg-kassel.de](http://www.rtg-kassel.de)

Kassel, 13.02.2017

## Referenzschreiben Fa. protex

Die Firma protex unterstützt die RTG seit April 2014 bei der Wahrnehmung der verkehrsvertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem NVV als Auftraggeber für die Schienenverkehrsleitungen mit der RegioTram in Nordhessen.

Der Aufgabenumfang fokussiert sich dabei auf die Zugbegleitung; wobei folgende Serviceleistungen erbracht werden:

- Sofern von Fahrgästen gewünscht, Hilfestellung beim Ein- und Ausstieg und beim Verladen von Gegenständen,
- Erteilung von Auskünften über Netz, Anschlüsse, Fahrplan und Tarif sowie akustische Haltestellenansage bei Bedarf,
- bei Störung oder Fehlen der Vertriebstechnik (Fahrkartenautomaten oder Entwerter) Verkauf von Fahrkarten mit Hilfe eines Handterminals,
- Meldung von festgestellten Störungen (z. B. Fahrausweisautomaten, Entwerter),
- Abgabe von Fundsachen beim Triebfahrzeugführer,
- Reisendenzählung der kontrollierten Fahrgäste pro Fahrzeug mit Hilfe von Handzählgeräten zur Feststellung von EBE-Quoten,
- Vermittlung eines positiven Sicherheitsgefühls für die Fahrgäste. Deeskalation in Streiffällen, Ergreifen geeigneter Gegenmaßnahmen und Anfordern von Hilfe, im Bedarfsfall auch unter Hinzuziehung der Bundespolizei.

(Die Fahrgäste sind – soweit dies möglich ist – vor Belästigungen, Bedrohungen oder Übergriffen durch Mitreisende zu schützen.)

Gern bestätigen wir der Firma protex die Leistungserbringung, die stets zu unserer vollsten Zufriedenheit ausgeführt wurde. Die Zuverlässigkeit und Kompetenz von Herrn Plantera als zentraler Ansprechpartner der RTG sowie seiner Mitarbeiter schätzen wir sehr.

Der Umgang mit unseren Fahrgästen ist stets höflich und freundlich, wo es geboten ist, aber auch bestimmt und konsequent. Spontan auftretende Probleme werden sofort, diskret und deeskalierend mit Ruhe und Souveränität gelöst.

Hervorzuheben ist die Flexibilität der Firma protex, mit der personelle Engpässe bei der RTG rasch und zuverlässig kompensiert werden können sowie die stets fehlerfreie Abrechnung der erbrachten Dienstleistungen.

Wir freuen uns auf eine weitere gute Zusammenarbeit mit der Firma protex und empfehlen ihre Dienste gern weiter.

Mit freundlichen Grüßen

RegioTram Gesellschaft



Sven Möller



Thomas Wolf