

protex Sicherheitsdienste GmbH
Friedrich-Ebert-Str. 10
D-34117 Kassel

RegioTram Gesellschaft mbH
Wilhelmshöher Allee 252
34119 Kassel
www.rtg-kassel.de

Ihr Ansprechpartner
Herr Thomas Wolf

Tel. 0561 3089 57 -51
thomas.wolf@rtg-kassel.de

Kassel, 02.01.2023

Referenzschreiben Fa. protex

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

Der Aufgabenumfang fokussiert sich dabei auf die Zugbegleitung. Dabei werden insbesondere folgende Serviceleistungen erbracht:

- Hilfestellung für unsere Fahrgäste beim Ein- und Aussteigen sowie beim Verladen von Gegenständen
- Erteilung von Auskünften über Netz, Anschlüsse, Fahrplan und Tarif
- Abgabe von Fundsachen bei unseren Betriebspersonal
- Reisendenzählung der kontrollierten Fahrgäste mit Hilfe von Handzählgeräten
- Vermittlung eines positiven Sicherheitsgefühls für unsere Fahrgäste, Deeskalation bei Streitfällen, Ergreifen geeigneter Gegenmaßnahmen und Anfordern von Hilfe; im Bedarfsfall auch unter Hinzuziehung der Bundes- oder Landespolizei
- Durchführung von Maskenkontrollen im Zusammenhang mit der Umsetzung der gesetzlichen Maskenpflicht in unseren Fahrzeugen
- Begleitung unserer eingesetzten Zugbegleitpersonale, um diese in ihrer Tätigkeit zu unterstützen und im Eskalationsfall helfend zur Seite zu stehen
- Unterstützung bei Schwerpunktkontrollen

Gerne bestätigen wir der Firma protex ihre Leistungen für uns stets zu unserer vollsten Zufriedenheit ausgeführt zu haben. Die Zuverlässigkeit und Kompetenz all unserer Ansprechpartner der Firma protex schätzen wir sehr.

Der Umgang mit unseren Fahrgästen aber auch mit unseren Betriebspersonalen ist stets höflich, zuvorkommend und freundlich. Da wo es geboten ist aber auch bestimmt und konsequent. Auftretende Probleme werden sofort, diskret, deeskalierend sowie mit Ruhe und Souveränität gelöst.

Hervorzuheben ist die Flexibilität der Firma protex, mit der auch akut auftretende personelle Engpässe in unserem Unternehmen rasch und zuverlässig kompensiert werden konnten sowie die stets fehlerfreie Abrechnung der erbrachten Dienstleistungen.

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

Mit freundlichen Grüßen
RegioTram Gesellschaft mbH


(Wolf)