

## Anlage 10: Verkehrsmeldungen

### Verkehrsmeldungen für rmv.de zu Änderungen und Zusatzangeboten

Um RMV-Kunden über Änderungen beim Angebot des Verbundes zu informieren, werden entsprechende Meldungen über rmv.de verbreitet. Damit dies rechtzeitig und möglichst umfassend geschehen kann, ist es erforderlich, dass das Verkehrsunternehmen der Online-Redaktion frühestmöglich die entsprechenden Daten übermittelt.

#### 1. Für eine zügige Bearbeitung sind folgende Angaben über die webbasierte Qualitätsdatenbank des RMV vorzunehmen:

- Anlass der Maßnahme - z.B. Bauarbeiten, Zusatzangebot(e) bei Veranstaltung (bitte Name angeben) oder an Feiertag(en), dauerhafte Fahrplanänderung, aktuelle Störung etc.
- Betroffener Ort und ggf. Ortsteil(e) / falls mehrere Orte, dann Landkreis(e)
- Beginn und (voraussichtliches) Ende der Maßnahme. Bei unklarem Ende bitte rechtzeitig vor Ablauf neue Information über tatsächliches Ende; ggf. auch Meldung über evtl. Verlängerung einer Maßnahme.
- Betroffene Linie(n)
- Betroffene Haltestelle(n) (Ausfälle und/oder Verlegungen), ggf. Ersatzhaltestelle(n) oder außerplanmäßige Haltestelle(n)
- Genaue Angaben zu Ersatzverkehren (möglichst mit Fahrplan oder zumindest Abfahrtszeiten mit Takt-Angabe sowie Routenverlauf)
- Genaue Angaben für außerplanmäßige Zusatzangebote (möglichst mit Fahrplan oder zumindest Abfahrtszeiten mit Takt-Angabe sowie Routenverlauf)
- Ansprechpartner/innen mit Telefonnummern und E-Mail-Adresse für evtl. Rückfragen

#### 2. Weitergabe per Mail und Telefon:

Sollte eine Eingabe in die webbasierte Qualitätsdatenbank wider Erwarten nicht möglich sein, verwenden Sie für Ihre Meldungen bitte die folgenden Mailadressen:

**redaktion@mobilberatung.rmv.de und socialmedia@rmv.de**

Für gegebenenfalls zusätzlich notwendige Telefonkontakte sind folgende Nummern zu nutzen, die aber nur für den internen Gebrauch gedacht sind und nicht an Dritte weitergegeben werden dürfen:

**069 27307-563 oder -556 (oder in Ausnahmefällen -315)**

E-Mail-Adresse RMV-Call-Center nur für aktuelle Störungsmeldungen auf RMV-Bahnlinien:

[mobiberater@mobilberatung.rmv.de](mailto:mobiberater@mobilberatung.rmv.de)

Alle genannten Kontaktmöglichkeiten sind im Sinne einer raschen und stets aktuellen Kundeninformation **rund um die Uhr** zu bedienen.