

СВОД ПРАВИЛ

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общие положения
- 2. Требования к обслуживанию
- 3. Подача автомобиля
- 4. Посадка
- 5. Поездка
- 6. Завершение поездки и расчет
- 7. Правила перевозки багажа
- 8. Правила взысканий

1. Общие положения

Стандарты по обслуживанию пассажиров водителями – это свод правил и рекомендаций касательно взаимоотношений водителя и пассажира, разработанные для удовлетворения их потребностей в процессе поездки.

Стандарты разработаны на основе политики компании и придерживаются следующих принципов взаимоотношений между водителем и компанией

- 1. Приоритетом во взаимоотношениях между водителем и Компанией является взаимовыгодное партнерство для удовлетворения ожиданий пассажира от услуг такси.
- 2. Честность и прозрачность во взаимоотношениях между водителем и Компанией.
- 3. Открытость к диалогу между водителем и Компанией с целью улучшения партнерских взаимоотношений для качественного предоставления услуг перевозки.

В данных стандартах прописаны права, обязанности, требования и рекомендации к обслуживанию водителем пассажиров.

Компания берет на себя обязательства перед водителями:

- 1. Относиться к каждому водителю как к партнеру и стремиться к долгосрочному, взаимовыгодному и плодотворному сотрудничеству.
- 2. Строить взаимоотношения с каждым водителем на основе понимания и уважения.
- 3. «Слышать каждого водителя» - уважать и учитывать мнение каждого водителя, рассматривать любое обращение, решать возникшие проблемы и сложности.
- 4. Предоставлять программное обеспечение, работающее стабильно, удобное и простое в использовании.
- 5. Предоставлять широкий выбор настроек программного обеспечения, которые максимально учитывают индивидуальные пожелания водителя.
- 6. Предоставлять возможность бесплатной установки программного обеспечения.
- 7. Предоставлять возможность оплачивать информационные услуги через удобные платежные системы.

Права водителя.

Водитель имеет право:

- 1. Получать оплату от пассажира за предоставленные услуги перевозки.
- 2. Получать оплату за часть поездки согласно тарифам Компании, в случае остановки по инициативе пассажира. При продолжении поездки получить предоплату (по договоренности с пассажиром) за время ожидания, согласно действующим тарифам (если в пределах оплаченного времени пассажир не явился, поездка считается завершенной).
- 3. Получать доступ к программному обеспечению, при условии оплаты определенной комиссии за услуги по перевозке пассажиров.
- 4. Оставлять свои отзывы, пожелания и предложения любым удобным способом.
- 5. Отказать пассажирам в услуге перевозки в случаях, перечисленных в пункте «Конфликты».

Каждый водитель такси обязан:

- 1. Выглядеть опрятно (всегда быть ухоженным, в чистой одежде).
- 2. Поддерживать свой автомобиль в исправном техническом состоянии.
- 3. Быть с пассажиром вежливым, приветливым и дружелюбным при любых обстоятельствах, а также избегать любых конфликтных ситуаций.
- 4. Создать максимально комфортные условия поездки в автомобиле, исходя из индивидуальных пожеланий пассажира (скорость движения, манера вождения, температурный режим, уровень звука и т.д.).
- 5. Соблюдать правила дорожного движения.
- 6. Оказывать безопасные услуги перевозки.
- 7. Исключить для себя употребление спиртных напитков и других психотропных веществ за 24 часа до выхода на работу.
- 8. Быть физически и психически здоровым для оказания услуг перевозки.
- 9. Иметь разменные купюры для расчета с пассажиром.

Водителю такси категорически запрещено:

- 1. Приезжать на заказ с посторонними лицами.
- 2. Работать на автомобиле, который не соответствует зарегистрированному в Компании транспортному средству.
- 3. Передавать принятый заказ или другую информацию, касающуюся заказа, посторонним лицам.
- 4. Высаживать пассажира в процессе поездки (не осуществив перевозку пассажира к конечному адресу).
- 5. Навязывать нескольким пассажирам совместную поездку (подсаживать других пассажиров).
- 6. Вступать в споры, а также грубить и хамить пассажирам, использовать нецензурные выражения
- 7. Прикасаться к пассажиру, кроме случаев, в которых, пассажиру необходима помощь при посадке, высадке из автомобиля.
- 8. Завышать стоимость проезда.
- 9. Использовать для приема и выполнения заказа стороннее программное обеспечение.
- 10. Курить в салоне автомобиля. Только после одобрения пассажиром.
- 11. Разговаривать по телефону во время обслуживания пассажиров.

2. Требования к обслуживанию

Требования к водителю:

- 1. Любой водитель, пожелавший работать с Компанией, должен выполнять нормы, прописанные в данных стандартах.
- 2. Водителем Компании может стать лицо:
 - • имеющее водительское удостоверение категории «В» и выше;
 - • имеющее автомобиль;
 - • иметь в наличии устройство с операционной системой «Андроид», на которое возможно установить программное обеспечение.

Требования к автомобилю:

- 1. Автомобиль должен быть в исправном состоянии и соответствовать техническому паспорту.
- 2. Кузов и салон автомобиля должны содержаться в чистом состоянии. При ухудшении погодных условий (снег дождь), в салоне автомобиля необходимо поддерживать чистоту.
- 3. Автомобиль должен иметь аптечку, а также огнетушитель.
- 4. Автомобиль должен быть заправлен топливом.
- 5. В автомобиле должно быть не менее 4 посадочных мест.

3. Подача автомобиля

- 1. Подача автомобиля на заказ осуществляется в течение 10 мин. после принятия заказа.
- 2. Опоздание на заказ не допустимо.
- 3. Нажатие кнопки «На месте» производить только после подачи автомобиля на адрес заказа.
- 4. В случае невозможности подъехать к указанному начальному адресу водитель обязан связаться с пассажиром и уточнить место ожидания автомобиля.

4. Посадка

- 1. Водитель приветствует пассажира.
- 2. Водитель уточняет у пассажира конечный адрес.
- 3. Водитель помогает пассажиру погрузить багаж (если он имеется).
- 4. Водитель помогает пассажиру осуществить посадку в автомобиль, если пассажир не может этого сделать самостоятельно, по состоянию здоровья, или по иным причинам.
- 5. Водитель помогает удобно расположить сидение пассажира для обеспечения комфортной поездки.

Перед началом поездки водителю необходимо согласовать с пассажиром маршрут движения и возможные отклонения от него.

5. Поездка

- 1. Водитель несет персональную ответственность за безопасность каждого пассажира и обязан прикладывать максимум усилий для ее обеспечения.
- 2. Поездка осуществляется с комфортной для пассажира температурой в салоне автомобиля.

- 3. Водитель должен убедиться, что включение/ выключение музыки, ее выбор, уровень громкости звука комфортен для пассажиров.
- 4. Водитель соблюдает правила дорожного движения.
- 5. Водитель ведет себя с пассажиром ненавязчиво и вежливо.
- 6. Водитель учитывает все пожелания пассажира к поездке не противоречащие правилам дорожного движения.
- 7. Водитель должен ехать по кратчайшему (или оптимальному на взгляд пассажира) маршруту с твердым дорожным покрытием.
- 8. Водитель учитывает все пожелания пассажира к поездке.

6. Завершение поездки и расчет

- 1. Расчет между пассажиром и водителем происходит согласно заявленной оператором стоимости или согласно действующим тарифам. При расчете, информацию о стоимости выполняемого заказа водитель может посмотреть в программе
- 2. В случае досрочного прекращения поездки по желанию пассажира расчет производится за фактически оказанный объем услуг (стоимость уточняется у оператора, или рассчитывается водителем, согласно действующим тарифам).
- 3. Водитель обязан иметь мелкие деньги для предоставления сдачи пассажиру. В случае отсутствия сдачи, водитель должен самостоятельно произвести размен денег и выдать сдачу пассажиру.
- 4. Водитель помогает пассажиру осуществить высадку из автомобиля, если пассажир не может этого сделать самостоятельно, по состоянию здоровья или по иным причинам.
- 5. Водитель помогает пассажиру выгрузить багаж, если он имеется.
- 6. Водитель предлагает пассажиру проверить не оставил ли он в машине личные вещи, а также самостоятельно проверяет салон после завершения поездки.
- 7. Водитель благодарит за поездку с компанией.

7. Правила перевозки багажа

В качестве ручной клади разрешается перевозить вещи, которые свободно проходят через дверные проемы, не загрязняют и не портят салон автомобиля, а также не мешают водителю управлять автомобилем и пользоваться зеркалами заднего вида;

- Багаж перевозится в багажном отделении автомобиля и/или на заднем сидении автомобиля;
- Габариты багажа должны позволять осуществлять его свободную погрузку и выгрузку, а также поездку с закрытой крышкой багажного отделения;
- Суммарный вес багажа не должен превышать 50 килограммов;
- Перевозка длинномерных предметов осуществляется только в случае, если это было согласовано при заказе. При этом предмет должен быть запакован, а его длина не должна превышать габариты автомобиля;
- В легковых такси запрещается перевозка зловонных и опасных (легковоспламеняющихся, взрывчатых, токсичных, коррозионных и др.) веществ, холодного и огнестрельного оружия без чехлов и упаковки, вещей (предметов) загрязняющих транспортные средства или одежду пассажиров;
- Допускается перевозка в такси собак в намордниках при наличии поводков и подстилок, мелких животных (не крупнее кошки) и птиц в клетках (корзинах, коробах, контейнерах и др.) с глухим дном, если это не мешает водителю управлять автомобилем и пользоваться зеркалами заднего вида.

8. Правила взысканий

Вид штрафа	Размер штрафа	Водитель невиновен
<p>Завышение тарифа</p> <ul style="list-style-type: none">• водитель взял больше, чем было просчитано;• водитель повез пассажира не по кратчайшему пути по собственной инициативе, не согласовав с пассажиром;• водитель не дал сдачу или дал меньше, чем положено;• водитель при просчете включил оплату за услуги, которые не тарифицируются компанией (простой на светофоре, перевозка животных);• водитель не довез до конечного адреса(полонка), но за проезд водитель взял деньги.	50 грн.	<ol style="list-style-type: none">1. Неверный просчет в программе Таксометр, водитель взял верно, по километражу, но больше чем просчет.2. Водитель согласовал изменение маршрута с пассажирами и удорожание стоимости.3. Пассажиры изменили маршрут или сами его выбрали, что привело к удорожанию.4. Пассажир оставил «на чай» водителю самостоятельно.5. Если в результате рассмотрения выясняется, что водитель взял верную стоимость поездки.
<p>Повторное завышение тарифа – применяется при условии, что у водителя уже есть штраф за завышение тарифа в этом месяце по тому же позывному</p>	100 грн.	Водитель ничего из перечисленного не делал.
<p>Грубость водителя с пассажиром действия водителя были направлены на унижение пассажира (бросил мелочь, специально провез дальше, хватал за руки, не выпускал из машины, забирал личные вещи пассажира, применял средства устрашения (бита и т.п.)</p>	100 грн.	
<p>Водитель не помог с багажом, водитель не помог с погрузкой/выгрузкой багажа, размещением вещей в салоне. Применяется при условии, что у водителя в этом месяце уже было нарушение данного вида на том же позывном.</p>	20 грн.	<ol style="list-style-type: none">1. Если пассажир не просил водителя помочь с багажом.2. Багаж необходимо было откуда-то принести (квартира, магазин).
<p>Водитель забрал не своих пассажиров - водитель забрал по заказу других пассажиров. Применяется при условии, что у водителя в этом месяце уже было нарушение данного вида на том же позывном.</p>	25 грн.	Когда в заказе не указан конечный адрес и пассажиры не знают номера телефона, с которого поступил заказ.
<p>Нарушение ПДД водителем - превышение скоростного режима водителем, проезд на красный свет, поворот или разворот через двойную сплошную полосу, остановка в неположенном месте. Применяется при условии, что у водителя в этом месяце уже было нарушение данного вида на том же позывном.</p>	20 грн.	Ничего из перечисленного водитель не делал. В его послужном списке нет ни одной подобной жалобы.

<p>Отсутствие разменных денег у водителя – размен денег пассажиром самостоятельно, при условии того, что водитель отказался лично менять деньги. Применяется при условии, что у водителя в этом месяце уже было нарушение данного вида на том же позывном.</p>	25 грн.	<p>Если пассажир отказался брать сдачу номиналом купюр, который был у водителя.</p>
<p>Срыв заказа водителем – если водитель не приехал на заказ после автодозвона, и водитель не сообщил в службу о том, что он снимается с заказа.</p>	50 грн.	<p>Если водитель обратился в службу техподдержки для снятия с заказа, но по каким-то причинам снят не был.</p>
<p>Дискомфортная поездка</p>		
<p>1. Включение/не отключение радио или приемника, открыть закрыть окно по требованию пассажира, что приводит к дискомфорту поездки; 2. Ведение навязчивых разговоров с пассажиром; 3. Наличие неприятного постороннего запаха в авто (сигаретный дым, запах топлива); 4. Во время всей поездки водитель разговаривает по телефону и не обращает внимания на замечания пассажиров; 5. От водителя исходит резкий неприятный запах, неопрятный внешний вид водителя; 6. Если водитель употребляет нецензурную лексику; 7. Водитель очень долго искал конечный адрес, ссылаясь на то, что он не знает этот район. Применяется при условии повторного нарушения.</p>	50 грн.	<p>1. Если просьба пассажира влияет на управление транспортным средством. 2. При звонке предыдущим и последующим пассажирам данного водителя, поступившая на него информация не подтвердилась.</p>
<p>Нет на месте после уведомления о прибытии авто – если поступила жалоба от пассажира о том, что водителя не было долго на месте после дозвона, но оказалось, что водитель пассажира отвез.</p>	20 грн.	<p>После рассмотрения жалобы выяснилось, что водитель ожидал на месте.</p>
<p>Приезд на заказ с посторонним лицом – водитель приехал на заказ с другим пассажиром, другом, напарником, родственником.</p>	200 грн.	<p>Водитель посадил другого человека в авто по инициативе/согласию пассажира.</p>
<p>Работает машина, которой нет в базе – к пассажиру приехал не тот автомобиль, который ему объявили (или водитель передал заказ любому другому водителю).</p>	100 грн.	<p>1. Пассажиры уехали на авто другой службы по ошибке. 2. Другие пассажиры (предыдущие и следующие) подтвердили, что автомобиль соответствует объявленному.</p>
<p>Приезд на заказ в нетрезвом состоянии – пассажир считает, что водитель находился под воздействием наркотических или опьяняющих веществ.</p>	300 грн./ Увольнение	<p>Другие пассажиры данного водителя подтвердили, что водитель в адекватном состоянии.</p>