

Название	Страница
<a href="#">Предисловие</a>	2
1. <a href="#">Общие положения</a>	2
2. <a href="#">Термины и определения</a>	2
3. <a href="#">Цели и задачи</a>	3
4. <a href="#">Концепция клиентоориентированной политики</a>	4
5. <a href="#">Организационно-нормативное обеспечение</a>	4
6. <a href="#">Инфраструктура очного обслуживания</a>	4
7. <a href="#">Требования к сотрудникам Исполнителя</a>	4
8. <a href="#">Деловой этикет при обслуживании</a>	5
9. <a href="#">Деловой этикет при телефонных переговорах</a>	5
10. <a href="#">Этика деловой переписки</a>	6
11. <a href="#">Внутренний этикет</a>	6
12. <a href="#">Внешний вид сотрудника при очном обслуживании</a>	6
13. <a href="#">Основные критерии и параметры взаимодействия</a>	6
14. <a href="#">Организация клиентского сервиса</a>	7
15. <a href="#">Принципы урегулирования конфликтов</a>	7
16. <a href="#">Заочное обслуживание</a>	7
17. <a href="#">Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)</a>	7
18. <a href="#">Порядок заочного обслуживания посредством почтовой переписки</a>	8
19. <a href="#">Система авто информирования</a>	8
20. <a href="#">Гарантии соблюдения требований к системам авто информирования</a>	8
21. <a href="#">Требования к организации системы интерактивного обслуживания</a>	9
22. <a href="#">Информационное обеспечение</a>	9
23. <a href="#">Организация обратной связи</a>	9
24. <a href="#">Процедура рассмотрения претензий и жалоб Заказчиков</a>	10
25. <a href="#">Критерии качества обслуживания и контроль, и мониторинг качества обслуживания</a>	10
26. <a href="#">Таблица №1 – требования по срокам исполнения заявок</a>	12
27. <a href="#">Таблица №2 – требования к водителю и ответственность за нарушение</a>	13
28. <a href="#">Таблица №3 – требование к транспортному средству и ответственность за нарушение</a>	13
29. <a href="#">Таблица №4 – требование к автотранспортному обслуживанию и ответственность за нарушение</a>	14
30. <a href="#">4.1. Подача ТС и порядок встречи Заказчика</a>	14
31. <a href="#">4.2. Действия при ДТП и ответственность за нарушение</a>	15
32. <a href="#">4.3. Решение конфликтных ситуаций с Заказчиком и ответственность за нарушение</a>	15
33. <a href="#">4.4. Другие договоренности</a>	16
34. <a href="#">Таблица №5 – Требования к процессам взаимодействия, порядку оказания Услуг и ответственность за нарушения</a>	16
35. <a href="#">Часы работы: 24/7</a>	16
36. <a href="#">Ответ на телефонный звонок Заказчика</a>	16
37. <a href="#">Обработка информационных запросов и заявок на бронирование</a>	17
38. <a href="#">Исполнение обязательств Исполнителя в части оказания Услуг по трансферу Заказчиков</a>	17-18
39. <a href="#">Уведомление Заказчика обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания Услуг</a>	19
40. <a href="#">Предоставление Заказчику полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец тарифами Заказчика, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления Услуг</a>	19
41. <a href="#">Своевременное и в требуемом объеме перечисление денежных средств Поставщику/Субпоставщику</a>	19
42. <a href="#">Предоставление Услуг в границах согласованного лимита ценообразования</a>	19
43. <a href="#">Предоставление информации об особенностях оказания Услуг Поставщиком / Субпоставщиком</a>	19
44. <a href="#">Порядок работы с рекламациями</a>	20
45. <a href="#">Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию</a>	20
46. <a href="#">Предоставление счетов</a>	21
47. <a href="#">Обеспечение бесперебойной работы Системы и XML-шлюза (Далее в совокупности и по отдельности – «Система»)</a>	22
48. <a href="#">Обеспечение надлежащего заказа Услуг</a>	23
49. <a href="#">Заключение</a>	24

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес существует и развивается только благодаря своим клиентам. Чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием. Наше сотрудничество поможет усилить Ваш бизнес через наши инструменты и методы работы. Высшим мастерством в деловых отношениях будет интуитивное восприятие чувства сверхнадежности нашего партнерства. Наша задача состоит в создании условий для Заказчиков, при которых они будут сконцентрированы на решении только своих задач, при этом качество предоставляемых Услуг должно формировать мнение Заказчиков о отличном уровне сервиса и давать высокую степень удовлетворенности.

Стандарт качества обслуживания (далее по тексту также - SLA) - это правила очного, заочного, онлайн обращения, переписки, согласований, ответственности Сторон и иных правил с Заказчиками, его сотрудниками, Поставщиками и Субпоставщиками и способов контроля исполнения Услуг. Эти правила должны гарантировать потребителям Услуг, что взаимодействия будут обеспечиваться на высшем уровне, запросы будут обрабатываться своевременно и будет гарантирована реакция на запрос.

Исполнитель гарантирует, что обладает всеми необходимыми в соответствии с законодательством Российской Федерации лицензиями, разрешениями, допусками для оказания Услуг. Работники Исполнителя обладают необходимыми в соответствии с законодательством Российской Федерации разрешительными документами, а также навыками, опытом, компетенцией и квалификацией для качественного оказания Услуг.

### 1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с Клиентами, Заказчиками и конечными Поставщиками или Субпоставщиками при оказании комплексных Услуг, предоставляемых Обществом с ограниченной ответственностью «РусТрансфер», обладающим статусом гарантирующего Исполнителя;
- 1.2. Стандарт предназначен для применения всеми сотрудниками Исполнителя;
- 1.3. Стандарт распространяется на взаимоотношения со всеми потребителями Услуг Исполнителя;
- 1.4. В Стандарте учтены требования нормативно-правовых актов:
  - Гражданский кодекс Российской Федерации; Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
  - Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
  - Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996г. № 164);
  - Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст);
  - ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;
  - ГОСТ 30594-97. Услуги транспортные. Пассажиры перевозки. Номенклатура показателей качества;
  - Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)
  - Иные нормативные акты, законы и правила, размещенные на сайте Федерального агентства по туризму <https://tourism.gov.ru/contents/document/normativnye-pravovye-akty/>;
- 1.5. Исполнитель выполняет следующие Услуги:
  - оформление авиа и ж/д билетов на внутренние и международные авиарейсы и направления;
  - организация проживания в гостиницах, отелях;
  - бронирование переговорных комнат, залов, аудиторий и иных помещений;
  - бронирование ВИП залов аэропортов и вокзалов;
  - бронирование автомобилей для трансферов и аренда автотранспорта;
  - приобретение автобусных билетов;
  - оформление деловых и туристических виз;
  - оформление страховок;
  - оформление справок о совершенном проезде/перелете;
  - организация встреч/проводов и сопровождение VIP клиентов;
  - оказание помощи в организации корпоративных мероприятий;
  - оказание помощи в организации бронирования и фрахтования воздушных судов;
  - аренда и фрахтование водных судов, яхт и катеров;
  - оказание прочих Услуг, не противоречащих видам экономической деятельности Исполнителя и законодательству РФ на территории Российской Федерации и за ее пределами.

### 2. Термины и определения

- 2.1. Заказчик – Юридическое лицо, Индивидуальный предприниматель или физическое лицо, заключившее договорные отношения с Исполнителем на оказание комплексных Услуг по Российской Федерации и за рубежом, в том числе его уполномоченные работники, клиенты, гости, пассажиры, командированные сотрудники Заказчика и являющихся определенным кругом лиц, для которых оказывается Услуга;
- 2.2. Уполномоченные лица Заказчика (также авторизованные и доверенные лица Заказчика) – лица, уполномоченные Заказчиком совершать действия при размещении или подтверждении заказа, согласовании отклонений от Тревел-политики, прочие действия, документально оформленные между Заказчиком и Исполнителем. Заказчик устанавливает ограниченный круг лиц, имеющих авторизацию на какие-либо действия и получение данных от Исполнителя;

- 2.3. Исполнитель, Сотрудники Исполнителя – Юридическое лицо ООО «РусТрансфер», его сотрудники, оказывающие Услуги Заказчику, в том числе непосредственно принятие заказов, их обработку и бронирование Услуг;
- 2.4. Поставщик Услуг - Юридическое лицо или физическое лицо, в т.ч. Индивидуальный предприниматель, которое непосредственно осуществляет оказание соответствующего вида Услуг как на территории Российской Федерации, так и за ее пределами, далее Поставщик;
- 2.5. Субпоставщик Услуг - Юридическое лицо или физическое лицо, в т.ч. Индивидуальный предприниматель, которое реализует или содействует в реализации Услуг Исполнителя;
- 2.6. Иностраный Поставщик Услуг - иностранное Юридическое лицо, иностранная организация, не являющаяся юридическим лицом Российской Федерации по иностранному праву;
- 2.7. Заявка на командировку, Заявка – письменный запрос Заказчика, оформленный уполномоченным лицом в онлайн системе Исполнителя или посредством электронной почты уполномоченного лица;
- 2.8. Тревел политика – регламентирующий документ Заказчика, устанавливающий подходы, ограничения, правила, с учетом которых должна осуществляться деятельность по организационно-техническому обеспечению служебных командировок работников Заказчика;
- 2.9. Веб-сайты Исполнителя – адреса в сети интернет, объединённые под одним доменным именем [www.ru-travel.org](http://www.ru-travel.org);
- 2.10. Заочное обслуживание - обслуживание Заказчика без личного контакта с сотрудниками Исполнителя, в том числе по телефону, почте или через сети Интернет. Заочное обслуживание осуществляют Контактный центр Исполнителя и/или сотрудник Исполнителя, в компетенции которого находится вопрос;
- 2.11. Интерактивное обслуживание – заочное обслуживание Заказчика с использованием сети Интернет;
- 2.12. Обратная связь - интерактивная приемная для Заказчика на веб-сайтах Исполнителя в виде открывающихся онлайн форм для написания запросов;
- 2.13. Контакт-центр (Call-центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, операторов Исполнителя, процессов для обеспечения обслуживания Заказчиков по телефону;
- 2.14. Обращение - направленное Заказчиком в адрес Исполнителя или должностного лица Исполнителя письменное или устное предложение, заявление, жалоба или запрос на предоставление информации;
- 2.15. Офис обслуживания клиентов – офис, предназначенный для прямого приема Заказчиков по вопросам взаимодействия;
- 2.16. Очное обслуживание - обслуживание Заказчика посредством личного контакта с сотрудниками Исполнителя;
- 2.17. Фронт-офис – функциональный офис Исполнителя или конечного Исполнителя, осуществляющий непосредственный контакт с Клиентами в очной или заочной форме;
- 2.18. Бронирование – резервирование мест с целью последующего оформления Услуги;
- 2.19. Сервисный сбор – вознаграждение Исполнителя за оказание Услуг, предусмотренное Договором и Приложением;
- 2.20. Специальная цена – цена, не превышающая цену, предложенную Поставщиком Услуг Заказчику;
- 2.21. Корпоративный тариф - специальный тариф, предоставляемый Заказчику согласно действующими соглашениями между Поставщиком Услуг и Заказчиком, и/или между Поставщиком Услуг, Исполнителем и Заказчиком;
- 2.22. СОБ (система онлайн бронирования), онлайн система, Система – программный продукт Исполнителя, размещенный по адресу в интернете <https://lc.rustransfer.org/crm/ru/> или программный продукт Исполнителя Услуг, предназначенный для самостоятельного онлайн бронирования Заказчиком Услуг и предоставляет Заказчику следующее:
  - доступ к расписанию авиарейсов, поездов (в режиме реального времени);
  - доступ к наличию мест (в режиме реального времени);
  - доступ к стоимости авиабилетов, гостиниц, железнодорожных билетов (в режиме реального времени);
  - возможность осуществлять непосредственно бронирование и оформление Услуг;
  - возможность администрировать профили пассажиров/проживающих/клиентов.
- 2.23. Логин / Пароль – уникальный набор латинских букв, цифр и знаков, присваиваемый авторизованному сотруднику Заказчика администратором Исполнителя для входа в Систему;
- 2.24. Офлайн процесс - процесс оказания Услуг, не предполагающий использование Заказчиком Системы для бронирования и оформления Услуг (в случае ее недоступности и неработоспособности), осуществляется путем направления Заявки уполномоченным лицом Заказчика в адрес Исполнителя, коммуникация осуществляется посредством электронной почты и/или телефону;
- 2.25. Онлайн процесс - бронирование (резервирование) и оформление Услуги через онлайн систему без участия сотрудника Исполнителя по бронированию;
- 2.26. Офлайн транзакция - оформление Услуги через сотрудника Исполнителя, а также размещение Заявки через Систему, но с последующим привлечением сотрудника Исполнителя по бронированию для оформления Услуги;
- 2.27. Групповая заявка - перевозка по единому маршруту с количеством пассажиров от 5 (пяти) и более;
- 2.28. Кост-Центр (COST) - цифровое или буквенное обозначение места возникновения затрат, на которое в соответствии со статистикой Исполнителя относятся расходы соответствующего вида Услуг для Заказчика (блок, структурное подразделение, проект, центр и т.д.);
- 2.29. Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации;
- 2.30. Short Message Service (СМС) – текстовые сообщения, используемые для коммуникации и обмена информацией, распространяются посредством мобильной телефонии и через Интернет.
- 2.31. База данных транзакций Заказчика - база данных всех операций Заказчика, которые будут храниться отдельно для формирования отчетов;
- 2.32. Профиль Заказчика – место в документе или настройках Системы, содержащие Тревел-политику, соглашения о передаче персональных данных сотрудников Заказчика: загрузка новых, обновление, увольнение, контакты, кост-центры, должности, номера приказов на командирование и прочие, которые могут быть выбраны для работника в заказе;
- 2.33. Отчетный период – согласованный период формирования финансовых и отчетных документов на оплату Услуг;
- 2.34. Омниканальная интеграция - Интеграция разрозненных каналов коммуникаций в единую систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с Заказчиком;
- 2.35. Претензия – направленное Заказчиком в адрес Исполнителя письменное или устное заявление о нарушении прав или интересов Заказчика;
- 2.36. Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации между людьми.

### **3. Цели и задачи**

- 3.1. Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия Исполнителя с Заказчиками и Поставщиками, и выработки единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия для повышения удовлетворенности качеством обслуживания всех сторон;
- 3.2. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате:
  - экономии времени и усилий по решению вопросов, возможности предоставления одновременно несколько видов Услуг;
  - сокращения времени на обслуживание;
  - создания комфортных условий и доброжелательного отношения;
  - упрощения процедуры взаимодействия между сторонами процессов;
  - оптимизация затрат Заказчика.
- 3.3. Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия:
  - реагирования на претензии и обращения, обеспечения «обратной связи»;
  - оценки степени удовлетворенности качеством Услуг и качеством обслуживания;
  - заключение и ведение договоров, текущее обслуживание;

- анализ потребностей и ожиданий Заказчиков посредством обработки обращений;
  - осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям;
  - обеспечение информированности.
- 3.4. Следование нормам настоящего Стандарта направлено:
- на сохранение и привлечение новых Клиентов;
  - на создание у Заказчика потребности продолжать сотрудничество с Исполнителем;
  - на формирование и поддержание положительного имиджа Исполнителя в глазах Заказчика, его сотрудников, клиентов, гостей и конечного Поставщика/Субпоставщика.
- 4. Концепция клиентоориентированной политики**
- 4.1. Ценности и принципы взаимодействия с Заказчиками определяются исходя из миссии Исполнителя и включают в себя обязательство по обеспечению надежного и бесперебойного оказания Услуг в Российской Федерации и за рубежом, доступностью всего спектра Услуг добросовестным Заказчиком. Клиентоориентированный подход Исполнителя основан на систематическом взаимодействии со всеми сторонами, обеспечивающими процессы обслуживания заказов, отслеживании и анализе их потребностей, изучения мнения Заказчика о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи»;
- 4.2. Основными принципами взаимодействия Исполнителя с Заказчиками являются надежность и бесперебойность Услуг и доступность обслуживания, под которой понимается:
- территориальная доступность: Заказчику гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение запросов независимо от населенного пункта или страны;
  - организационная доступность: Правила пользования Услугами Исполнителя или Поставщика/Субпоставщика должны быть прозрачны и исполнимы;
  - информационная доступность: Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Исполнителем носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Заказчики надлежащим образом информируются о стоимости Услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату Услуг, а также о порядке ценообразования;
  - ценовая и конкурентная доступность: Создание условий для Заказчика по тарифам, способствующих оказанию Услуг только в ООО «РусТрансфер».
- 4.3. Обслуживание Клиентов основано на следующих принципах:
- принцип «обратной связи»: Исполнитель оперативно производит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания Заказчиков;
  - принцип «объективности»: Заказчикам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности Заказчика, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности Поставщиков/Субпоставщиков, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений Заказчиков может учитываться, что у данной группы Заказчиков нет юридических или технических знаний по вопросам и условиям оказания Услуг;
  - сотрудник Исполнителя, обслуживающий Заказчика, в своём лице представляет отношение Исполнителя к Заказчику и от него зависит восприятие Исполнителя Заказчиком как надежного и добросовестного Исполнителя.
- 4.4. Клиентам и Заказчикам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Сотрудники Исполнителя и Поставщики/Субпоставщики обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
- 5. Организационно-нормативное обеспечение**
- 5.1. Обслуживание клиентов Исполнителем, Поставщиком/Субпоставщиком организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс с превышением качества и сбалансированной стоимости обслуживания и удовлетворение требований Заказчиков в соответствии с законодательством Российской Федерации, условиями договора и SLA;
- 5.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с Заказчиками определяются в соответствии с концепцией клиентоориентированной политики;
- 5.3. Прием запросов на заключение договорных отношений осуществляет служба по работе с юридическими лицами по телефону +7(495)1283601 и адресу электронной почты [org@ru-travel.org](mailto:org@ru-travel.org).
- 5.4. Контакт-центр является точкой входа Заказчиков к Исполнителю с заявками, вопросами и потребностями.
- 5.5. Отдел продаж и подразделения, в функции которых входит оказание сложных Услуг, организация ВИП обслуживания, зарубежные Услуги, взаимодействуют в работе с Заказчиком в рамках своей компетенции по телефонам +7(800)2004017 и адресу электронной почты [24@ru-travel.org](mailto:24@ru-travel.org), после поступления запроса на которую, запрос распределяется персональному сотруднику Исполнителя. Каждое из структурных подразделений, деятельность которых затрагивает интересы Заказчика, дает предложения по улучшению работы и участвует в реализации лучшего варианта исполнения Услуг;
- 5.6. Специалисты Исполнителя в установленные сроки предоставляют ответы на запросы и заказы, осуществляют дополнительные обращения к Поставщикам/Субпоставщикам за уточнениями по исполнению Услуг, предоставлению вариантов оказания Услуг по требуемым параметрам и условиям Заказчика;
- 5.7. Для организации взаимодействия с Заказчиками может использоваться единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к единой информационной базе уполномоченным сотрудникам Заказчика через API;
- 5.8. Для организации взаимодействия с Поставщиками используется единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к заказам и их управлению через API;
- 5.9. Исполнитель предоставляет Заказчикам возможность свободного выбора любого из трех типов каналов информационного взаимодействия (очного, заочного и интерактивного) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений;
- 5.10. Для поддержания системы централизованного обслуживания Исполнитель обеспечивает наличие: квалифицированных специалистов, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания Заказчиков; современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений и формирования отчетов, формализованных в соответствующей регламентирующей документации Заказчика.
- 6. Инфраструктура очного обслуживания**
- 6.1. Очное обслуживание Заказчика осуществляется в офисе обслуживания клиентов по адресу нахождения Исполнителя, указанного в договоре;
- 6.2. Очное обслуживание руководителями и специалистами производится в часы работы сотрудников структурных подразделений с 09:00 до 18:00 по Московскому времени;
- 6.3. Выезд специалистов и руководителей в офисы Заказчиков и Клиентов производится по согласованию сторон и определяется из принципа достаточной необходимости очного обслуживания.
- 7. Требования к сотрудникам Исполнителя**
- 7.1. Наличие визитных карточек у сотрудников отдела продаж, заместителей начальников отделов и сотрудников, ведущих прием Заказчиков;
- 7.2. Внешний вид одежды сотрудников должен быть в классическом стиле;
- 7.3. Каждый сотрудник Исполнителя в своей деятельности должен руководствоваться знанием того, что главная ценность Исполнителя – Клиент;
- 7.4. Уважая наших Заказчиков, сотрудники отдают себе отчет, что к каждому нужен индивидуальный подход;
- 7.5. Исполнитель и его сотрудники заинтересованы в установлении длительных партнерских взаимоотношений с Заказчиками. Привлечение новых Заказчиков должно исходить из принципа – «Клиент выбирает компанию»;
- 7.6. Проявление внимания сотрудников к индивидуальности каждого Заказчика – основа коммерческой политики Исполнителя;
- 7.7. При возникновении конфликтной ситуации сотрудники внимательно относятся к интересам Клиента и, по возможности, их учитывают;
- 7.8. Правила делового этикета не абсолютны – они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к Клиенту, здравый смысл и рациональность поведения сотрудника;
- 7.9. Сотрудник должен оперативно и качественно обслуживать Заказчиков;
- 7.10. Сотрудник должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Заказчика. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения. Сотруднику следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста»;

- 7.11. Сотрудник всегда первым приветствует Заказчика. Сотрудник должен демонстрировать доброжелательное отношение к Заказчику при общении с ним: корпус сотрудника развернут в сторону Заказчика; взгляд сотрудника направлен на Заказчика в глаза; необходимо улыбаться Заказчику.
- 7.12. Если Заказчик подошел к сотруднику или его глаза встретились с глазами клиента, то необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-то помочь?». При этом если сотрудник находится на значительном расстоянии от Клиента, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя Заказчика, сотрудник демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости;
- 7.13. Сотрудник в процессе общения обращается к Заказчику по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение Исполнителя к Заказчику;
- 7.14. Каждый Заказчик требует внимания. Сотрудник относится ко всем Заказчикам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- 7.15. Сотрудник должен уважать точку зрения Заказчика вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания Заказчика;
- 7.16. Иностранное слово или профессиональные термины при общении с Заказчиком сотрудник должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что Заказчик полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений;
- 7.17. Если у сотрудника нет полной уверенности в передаваемой Заказчику информации, ему необходимо ее перепроверить. Если для выяснения деталей требуется значительное время, то сотруднику следует предложить Заказчика связаться для получения информации повторно (при этом указать точное время) или предложить альтернативный канал получения информации;
- 7.18. Сотрудник во избежание случайного предоставления ложной информации не вправе консультировать Заказчика по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции;
- 7.19. В случае если сотрудник не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему Заказчика, он должен: найти другого специалиста для того, чтобы удовлетворить просьбу Заказчика; задать направления поиска (предоставить телефон, e-mail и т.п.).
- 7.20. Не разрешается говорить или намекать Заказчику, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими Заказчиками;
- 7.21. Форма изложения устных или письменных обращений к Заказчику не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.;
- 7.22. Категорически запрещается в присутствии Заказчика порочить репутацию Исполнителя, Поставщиков/Субпоставщиков, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента;
- 7.23. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Исполнителя, Поставщика/Субпоставщика, необходимо принести Заказчику извинения за причиненные неудобства;
- 7.24. При выявлении ошибок, допущенных Заказчиком, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить Заказчику правильный порядок действий;
- 7.25. При обслуживании Заказчика, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы:
- быть к Заказчику особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной;
  - помочь Заказчику изложить свою жалобу, дать возможность спокойно высказаться, уточнить суть жалобы;
  - решать проблему в кратчайшие сроки;
  - анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений рассматривать в отдельном порядке;
- 7.26. При взаимодействии с Заказчиком сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами;
- 7.27. Сотрудники Исполнителя относятся к информации, полученной от Заказчика, как к коммерческой тайне.
- 8. Деловой этикет при обслуживании клиентов**
- 8.1. Личное общение с Заказчиками является важным элементом корпоративной культуры Исполнителя;
- 8.2. При обслуживании сотрудник должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в получении положительного результата от обслуживания Заказчика;
- 8.3. Сотрудник обязан:
- поприветствовать Заказчика, в вежливой форме узнать имя и отчество клиента. Обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству;
  - внимательно выслушать; отвечать на вопросы вежливо и доброжелательно, в корректной форме;
  - выполнить необходимую для решения вопроса работу, вежливо попросив подождать, или четко, грамотно и доступно объяснить способ решения вопроса;
  - при невозможности решить вопрос на месте перенести срок его решения, при необходимости запросить недостающие сведения. Отказ в решении вопроса Заказчика должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса;
  - не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для Заказчика терминов;
  - не допускать в разговоре неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к его проблемам;
- 8.4. При приеме от Заказчика заявлений, запросов, уточнений, тарифов и другой информации, относящейся к деятельности Исполнителя, сотрудник, наделенный соответствующими полномочиями, обязан:
- внимательно изучить их и при недостатке информации, выяснить у Заказчика недостающую информацию;
  - известить Заказчика о сроке ответа;
  - в случае невозможности решения вопросов в день обращения необходимо попросить контактные данные Заказчика и известить о результате решения проблемы, при необходимости или его просьбе направить ему письменный ответ;
  - обеспечить регистрацию письменного заявления, требующего времени для проработки и подготовки ответа, с уведомлением Клиента о сроках его ожидания.
- 8.5. Сотрудник должен до конца выяснить вопрос, по которому обратился Заказчик, и предложить оптимальный вариант решения его проблемы, чтобы Заказчику не пришлось обращаться повторно;
- 8.6. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов сотруднику необходимо:
- получить подтверждение, понял ли его Заказчик. Повторяя ключевые фразы беседы, нужно убедиться, что стороны пришли к согласию относительно дальнейших действий Заказчика. получить подтверждение, понял ли он Заказчика. В случае сомнения, перефразируя ключевые фразы беседы, уточнить понимание;
  - четко и доходчиво ответить на вопросы Заказчика, при необходимости кратко попросить изложить суть в письменном виде и направить запрос по адресу электронной почты;
  - важную или сложную для запоминания информацию направить Заказчику в письменном виде;
  - демонстрировать доброжелательное отношение к Заказчику манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.;
  - Заказчика не всегда может получить то, за чем обратился, но завершение обращения Заказчика должно оставаться в хорошем расположении его духа. Поэтому сотруднику необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении;
- 8.7. При установлении фактов грубого обращения сотрудников с Заказчиком, оказания на него необоснованного давления и угроз временного прекращения обслуживания виновные сотрудники Исполнителя привлекаются к дисциплинарной ответственности согласно установленным Правилам внутреннего трудового распорядка;
- 8.8. В конце обращения сотруднику необходимо поблагодарить Заказчика за визит: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго»;
- 8.9. В случае проявления со стороны Заказчика необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении сотрудник предпринимает действия по тактичному завершению диалога и прерывает беседу.
- 9. Деловой этикет при телефонных переговорах**
- 9.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Исполнителя. Сотрудник, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Исполнителя у Заказчиков, Поставщиков/Субпоставщиков;
- 9.2. При телефонных переговорах сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование компании или подразделения компании и свое имя. Если суть вопроса не относится к компетенции сотрудника, необходимо переадресовать звонок компетентному специалисту Исполнителя;

- 9.3. Необходимо своевременно, не позже третьего - четвертого сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов;
- 9.4. При осуществлении исходящего вызова сотруднику необходимо прекратить попытки выйти на связь после пятого сигнала телефонного аппарата;
- 9.5. Сотруднику следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого Заказчика была решена, и у него осталось приятное впечатление о Исполнителе;
- 9.6. Из-за особенностей телефонной связи сотруднику необходимо четко выговаривать слова, чтобы Заказчик хорошо их слышал и понимал;
- 9.7. Сотруднику следует следить за скоростью своей речи, т.к. слишком быстрая или слишком медленная речь затрудняют общение;
- 9.8. Сотруднику рекомендуется использовать приемы активного слушателя, поддерживая постоянную связь с собеседником посредством слов и междометий;
- 9.9. Если сотрудник не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить Заказчика, во избежание недопонимания;
- 9.10. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким;
- 9.11. Если сотрудник не может сразу ответить на вопрос Заказчика, рекомендуется записать номер телефона Заказчика и перезвонить ему;
- 9.12. Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия;
- 9.13. Не рекомендуется вести телефонные переговоры по громкой связи;
- 9.14. Если Заказчика ждет на линии, сотрудник не должен разговаривать с другими сотрудниками, либо клиентами в офисах;
- 9.15. При возврате Заказчика с линии ожидания необходимо его поблагодарить;
- 9.16. В конце общения сотруднику необходимо поблагодарить Заказчика за звонок.
- 10. Этика деловой переписки**
- 10.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту;
- 10.2. Стиль письма должен быть единообразным по шрифту, выдержан в деловом стиле. Орфографические ошибки недопустимы;
- 10.3. При направлении письма по электронной почте сотрудник всегда кратко указывает его тему;
- 10.4. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и, по существу;
- 10.5. Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству;
- 10.6. В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса;
- 10.7. Подпись должна идентифицировать сотрудника (ФИО и должность) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон или e-mail).
- 11. Внутренний этикет**
- 11.1. В рабочее время сотрудник переключает личный мобильный телефон в бесшумный / тихий / виброрежим;
- 11.2. Разговоры ведутся между сотрудниками вполголоса, не следует мешать работе других сотрудников, обслуживающих Заказчика громкими разговорами;
- 11.3. Сотрудник должен соблюдать субординацию с руководителями и коллегами, особенно в присутствии Заказчика;
- 11.4. Сотрудник содержит рабочее место в чистоте и порядке;
- 11.5. Сотрудник не должен заниматься макияжем, прической, находясь на рабочем месте и решать вопросы личного характера;
- 11.6. Сотрудник обязан хранить служебную тайну, не распространять конфиденциальную информацию (в т.ч. персональные данные клиентов), а также сведения о своей личной жизни или личной жизни сотрудников Исполнителя, Заказчиков;
- 11.7. Сотруднику запрещается пользоваться личным мобильным телефоном при общении с Заказчиком.
- 12. Внешний вид сотрудника при очном обслуживании Клиентов (дресс-код)**
- 12.1. В целях поддержания корпоративного имиджа и фирменного стиля сотрудники, непосредственно общающиеся с Клиентами и Заказчиками, должны выполнять рекомендации корпоративного дресс-кода:
- одежда сотрудника должна быть чистой и опрятной, неброских тонов, выдержанная в строгом деловом стиле: костюм или юбка, брюки, жилет, пиджак – однотонных темных расцветок. В теплое время года допускаются светлые однотонные расцветки; блузка (у женщин) и сорочка (у мужчин); не допускается спортивная одежда, открытые, короткие топы / майки, юбки более 10 см выше колена, шорты;
  - не допускается спортивная и пляжная обувь. Обувь должна быть чистой и опрятной;
  - сотрудник, контактирующий с Заказчиками, должен носить бейджик в течение всего рабочего дня. Бейджик содержит название Общества, ФИО и должность сотрудника;
  - косметика должна быть не вызывающей, желателен приглушенных тонов;
  - руки должны быть ухоженными, ногти – не длинными, не яркими;
  - запах духов (туалетной воды, дезодоранта) не должен быть сильно выражен;
  - допустимо дополнение костюма различными аксессуарами и немногочисленными неброскими украшениями.
- 13. Основные критерии и параметры взаимодействия с Заказчиками**
- 13.1. Эффективный процесс взаимодействия с Заказчиками характеризуется следующими параметрами:
- единообразие требований к качеству предоставления Услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия;
  - индивидуальный подход к Заказчикам, минимизация времени Заказчика, затраченного на получение Услуг;
  - оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе;
  - полнота, актуальность и достоверность информации; многоканальность предоставления информации.
- 13.2. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия Исполнителя с Заказчиками является обеспечение качества клиентского обслуживания, которое включает в себя:
- заключение и исполнение договора оказания Услуг;
  - информирования Заказчиков о процессах обслуживания Исполнителем, Поставщиком/Субпоставщиком;
  - уведомление Заказчиков о перечне документов, необходимых для заключения договора оказания Услуг в письменной форме и порядке его заключения;
  - уведомление об основных условиях договора;
  - уведомление о формах договоров обслуживания для различных категорий Заказчиков;
  - уведомление о действующих стандартах качества обслуживания и изменения к нему;
  - уведомление о порядке и условиях оплаты за Услуги;
  - уведомление о возможных последствиях в виде полного или частичного ограничения обслуживания в связи с несвоевременной оплатой Услуг Исполнителем;
  - уведомление о действующие ценах (тарифах) на Услуги;
  - уведомление об адресе и телефонах офиса, часах работы подразделений Исполнителя;
  - уведомление о порядке передачи обращений, заказов, претензий на деятельность Исполнителя;



- предоставление Заказчику полного пакета документов Исполнителя (реквизиты, устав, учредительные документы и т.д.);
- ознакомление с интернет-сайтами Исполнителя;
- порядке оплаты Услуг через сайт или платежную ссылку процессингового партнера банковской картой;
- в соответствии с пожеланиями информация может быть представлена Заказчику как в устном, так и в письменном виде, посредством телефонной связи, электронной почты или любым иным способом доступным для Клиента.

#### **14. Организация клиентского сервиса**

14.1. Обслуживание Заказчиков организуется в соответствующих подразделениях Исполнителя:

- административный отдел;
- отдел оказания Услуг. Контактный центр (Call-центр);
- финансовый отдел. Бухгалтерия;
- отделение распространения. Отдел маркетинга;
- отдел персонала и коммуникаций;
- отдел квалификации, качества и рекламаций. Отдел разработки ПО и IT поддержки
- отдел по работе с публикой и обращениями;

14.2. Заказчики самостоятельно получают информацию о деятельности Исполнителя, размещаемой на сайтах и в открытых источниках;

14.3. Сотрудники Исполнителя выполняют функции по реализации Услуг и потребностей Заказчиков в рамках своих должностных обязанностей;

14.4. Регламент времени обслуживания и ответа на запросы определен в требованиях к процессам взаимодействий ([см. таблицу №1 стр. 13](#))

#### **15. Принципы урегулирования конфликтов**

15.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Заказчика;

15.2. Во избежание конфликтных ситуаций сотрудники Исполнителя обязаны: стремиться действовать в интересах Заказчика, уметь распознать и избежать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; соблюдать принципы конфиденциальности;

15.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению сотрудника Исполнителя, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации;

15.4. При разрешении конфликтных ситуаций с Заказчиками действия сотрудников Исполнителя, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес;

15.5. Сотрудники Исполнителя должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения Заказчика, стремясь обеспечить их наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к Заказчикам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

#### **16. Заочное обслуживание**

16.1. Специалисты Исполнителя, обеспечивающие заочное обслуживание потребителей, используют единые информационные базы данных, посредством которых синхронизируется их деятельность и не допускаются повторные запросы информации от Заказчиков;

16.2. Заочное обслуживание осуществляется по трем каналам связи: телефон, интернет - канал; почта (почтовая переписка).

#### **17. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)**

17.1. Заказчики могут воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт сотруднику Исполнителя или в Контактный центр Исполнителя;

17.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с сотрудниками Исполнителя, указываются: на сайте Исполнителя; в договоре на обслуживание; в подписях электронных писем сотрудников Исполнителя; СМС-уведомлениях; маршрутных квитанциях и прочих сопроводительных документах к заказу;

17.3. Телефонные номера Поставщика/Субпоставщика предоставляются Заказчику в маршрутной квитанции, ваучерах, билетах, СМС уведомлениях, в личном кабинете и иной сопроводительной документации после оформления и обработки заказа;

17.4. По телефонам для прямого телефонного контакта Заказчик должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если сотрудник Исполнителя, ответивший на телефонный звонок клиента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации для Заказчика требует некоторого времени (более 2 минут), Заказчику сообщается об этом. Указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации (возможен вариант, когда по согласованию с Заказчиком перезванивает сотрудник Исполнителя);

17.5. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков в часы работы соответствующего подразделения Исполнителя;

17.6. В случае обращения Заказчика по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии заказа Заказчик обязан представиться, назвать номер заказа или другую уточняющую информацию для идентификации заказа. В случае если Заказчик отказывается выполнить вышеуказанные требования, сотрудник Исполнителя имеет право отказать Заказчику в предоставлении запрашиваемой информации;

17.7. В случае если обращение Заказчика содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес Исполнителя, то он имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор;

17.8. Общие требования к сотрудникам Исполнителя во время общения по телефону:

- впечатление об Исполнителе складывается у Заказчика по первому телефонному разговору, поэтому каждый сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону;
- недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после 3-5 сигнала звонка после приветственной фразы автоинформатора должен следовать ответ;
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании и свое имя;
- телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной;
- сотрудник, обслуживающий клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему клиента вопросу, а в случае, если сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить клиенту после выяснения всех обстоятельств.
- в случае, когда сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает Заказчика по другой телефонной линии, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег;
- ни один телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.

17.9. Заочное обслуживание по телефону включает в себя регистрацию и обработку телефонного вызова оператором, который использует установленный перечень вопросов для самостоятельного ответа и типовые ответы. Перечень вопросов, на которые оператор отвечает самостоятельно или осуществляет соединение с профильным специалистом Исполнителя, определяется соответствующим регламентирующим документом. В случае поступления сложного запроса оператор связывается со специалистом Исполнителя, уточняет у него информацию и предоставляет ее Заказчику, либо связывает Заказчика с компетентным специалистом Исполнителя;

17.10. При необходимости Заказчику предоставляется возможность предварительной записи на прием в офис очного обслуживания;

17.11. Параметры деятельности Контакт-центра:

- осуществление приема вызовов ежедневно и круглосуточно по бесплатному многоканальному телефону для звонков по Российской Федерации +7 800 200 4017;
- осуществление для звонков из-за границы круглосуточно по многоканальным телефонам +7(495)128 3601, +1(202)350 2717;

- мобильные номера +7 923 500 4343, +7 923 500 8282 в том числе связь через мессенджеры мобильных телефонов Viber, WhatsApp, Telegram;
  - наличие единого номера телефона на всей территории присутствия Исполнителя;
  - предупреждение Заказчика об осуществлении записи в начале телефонного разговора.
- 17.12. Предельное (максимальное) время обслуживания Заказчика в Контакт-центре Исполнителя (рекомендуемый показатель):
- обслуживание оператором – время ожидания ответа - 40 с;
  - обслуживание оператором – запрос и поиск информации о клиенте - 45 с;
  - обслуживание оператором – предоставление информации по запросу - 5 мин;
  - обслуживание оператором – постобработка сообщения - 5 мин;
  - обслуживание специалистом – соединение со специалистом - 40 с;
  - обслуживание специалистом – предоставление информации специалистом по индивидуальным заявкам – согласно регламента в таблице (см. таблицу №1 стр. 13)
  - в целях контроля за качеством оказания Услуг все телефонные переговоры записываются;
  - При звонке на номер телефона Контакт-центра есть возможность воспользоваться Услугами набора короткого прямого номера сотрудника в момент, когда идет приветственная фраза автоинформатора.

#### **18. Порядок заочного обслуживания Заказчиков посредством почтовой переписки**

- 18.1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда Заказчик направляет обращение по электронной почте;
- 18.2. Любое письменное обращение в адрес Исполнителя поступающее по электронной почте и полученное от Заказчика регистрируется;
- 18.3. После регистрации, обращение, полученное офисом обслуживания Заказчика, направляется в соответствующее подразделение Исполнителя. В структурном подразделении назначается ответственный сотрудник за подготовку ответа на каждое конкретное обращение;
- 18.4. Письменное обращение Заказчиков должно рассмотрено сотрудниками Исполнителя в течение 1 рабочего дня (в случае если иной срок не предусмотрен в договоре и не имеет статус обращения «Срочно»). Сотрудники Исполнителя проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с Заказчиком по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению;
- 18.5. Ответ на письменное обращение Заказчика должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Исполнителя и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Заказчиком, контактные данные Исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом;
- 18.6. Действия по письменному обращению Заказчиков не производятся в случаях: если письменное обращение содержит нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника Исполнителя, а также членов его семьи; если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- 18.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению или смысл написанного не истолкован понятно сотруднику, клиент информируется об этом.
- 18.8. В случае если в письменном обращении Заказчика содержится вопрос, на который уже был предоставлен ответ по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Заказчик информируется о предоставленном ранее ответе;
- 18.9. Заказчик информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию;
- 18.10. Письменное обращение Заказчика не рассматривается и ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не указаны контактные данные Заказчика;
- 18.11. Ответы, направляемые Заказчикам, оформляются на фирменном бланке Исполнителя с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты;
- 18.12. Предельное (максимальное) время обслуживания не срочного запроса Заказчика с использованием электронной почтовой переписки (рекомендуемый показатель):
- регистрация, классификация обращений и передача обращения специалисту - не более одного рабочего дня;
  - рассмотрение обращения и оформление ответа - не более 1 рабочего дня;
  - продление рассмотрения обращения – не более 10 рабочих дней;

#### **19. Система авто информирования**

- 19.1. Система авто информирования предназначена для предоставления информации Заказчику, без предварительного запроса и используется для доведения следующей адресной информации:
- уведомления о статусах заказов в маршрутных квитанциях, отправляемых по электронной почте и отражаемых в личном кабинете: подтвержден; бронь подтверждена отелем, передан Поставщику, принят Поставщиком, обработка изменений, водитель назначен, отменен, сорван, закрыт;
  - дозвонки на телефоны Заказчику с информированием о статусах заказа;
  - уведомления Заказчику в СМС о регистрации заказа в компании Исполнителя и о статусах бронирования;
  - перечень информации для авто информирования формируется специалистами Исполнителя и утверждается Заказчиком.

#### **20. Гарантии соблюдения требований к системам авто информирования:**

- 20.1. Хранения результатов оповещения;
- 20.2. Хранения сценариев оповещения;
- 20.3. Хранения списков оповещения;
- 20.4. Отчет по оповещению;
- 20.5. Мониторинг процесса оповещения в режиме реального времени;
- 20.6. Назначение задания на оповещение с указанием времени начала и окончания;
- 20.7. Переключение на оператора (только для телефонного авто информирования);
- 20.8. Система телефонного авто информирования позволяет проигрывать звуковые файлы, а также воспроизводить числовую информацию;
- 20.9. Email авто информирование проводится для Заказчиков, заключивших с Исполнителем договор на оказание Услуг, по адресам электронной почты, добровольно предоставленным Заказчиками;
- 20.10. SMS-авто информирование проводится Заказчикам, заключивших с Исполнителем договор на оказание Услуг, по номерам мобильных телефонов, добровольно предоставленным Заказчиками.

#### **21. Требования к организации системы интерактивного обслуживания**

- 21.1. Уровни вложения в электронную почту не более 4-х;
- 21.2. Автоматическая обработка, регистрация и уведомление Заказчика о регистрации обращения (Mail-робот) - не более 1 мин.;
- 21.3. Обновление информации в случае изменения заказа в Системе – не более 5 мин.;



- 21.4. Рассмотрение обращения и оформление ответа по электронной почте – согласно (см. таблицу №1 стр. 13);
- 21.5. Авто информирование по телефону – не более 1 мин.;
- 21.6. Продолжительность промежутка между «отрицательным» звонком и следующим звонком – не более 5 мин.;
- 21.7. Продолжительность дозвонov Заказчику – до «положительного» результата или снятия задачи – не более 30 минут или не более 3-х раз;
- 21.8. Авто информирование по SMS Заказчику – СМС на каждую оформленную Услугу, длина символов до 300;
- 22. Организация обратной связи с Заказчиками**
- 22.1. Организация обратной связи включает в себя предоставление Заказчикам информации об имеющихся каналах связи, позволяющих обеспечить направление запросов, предложений, отзывов о деятельности, замечаний и претензий;
- 22.2. При взаимодействии с Заказчиками сотрудники Исполнителя обязаны руководствоваться рамками действующего договора и законодательством, а также действующими внутренними локальными документами Исполнителя;
- 22.3. По отношению Заказчика и Исполнителя обратная связь подразделяется на:
- активную (выражается в самостоятельном проявлении инициативы Заказчиками в предоставлении своего мнения о качестве обслуживания, соблюдении процесса обслуживания Исполнителем, Поставщиком/Субпоставщиком;
  - пассивную (Исполнитель обращается к Заказчикам) для выяснения степени удовлетворенности обслуживанием.
- 22.4. По способу выражения обратная связь подразделяется на: благодарности; жалобы; предложения; отзывы о деятельности;
- 22.5. Обратная связь осуществляется по следующим каналам связи:
- устные и письменные обращения Заказчиков;
  - телефонные обращения;
  - по электронной почте.
- 22.6. Сотрудники Исполнителя систематизируют и анализируют все направленные Заказчиками предложения, отзывы, жалобы;
- 22.7. По выбору Заказчика ответ на его предложение, обращение или жалобу направляется посредством любого указанного Клиентом канала связи (почта, телефон и т.д.).
- 23. Информационное обеспечение Заказчиков**
- 23.1. Информационное взаимодействие имеет следующие формы:
- 23.1.1. Массовое информационное взаимодействие
- массовое информационное взаимодействие заключается в размещении публикаций в СМИ о деятельности Исполнителя, информировании Заказчиков по вопросам, связанным с процессом обслуживания Исполнителем, путём размещения информации на официальном сайте Исполнителя, а также размещение информации о проведении разнообразных PR-кампаний, направленных на информирование широкой общественности (настоящим и потенциальным клиентам, партнерам и сотрудникам) о деятельности Исполнителя по возможным каналам связи и т.д.;
  - базовый инструмент массового информационного взаимодействия с аудиторией – СМИ и сайт Исполнителя.
- 23.1.2. Индивидуальное информационное взаимодействие по запросу
- Индивидуальное информационное взаимодействие заключается в предоставлении консультаций по запросу Заказчика. Информация, имеющая прямое отношение к предоставляемым Исполнителем Услугам, должна предоставляться ему по первому требованию вне зависимости от информационного канала и в удобной для Заказчика форме;
  - Консультации предоставляются по следующим вопросам:
    - сроки выполнения Услуг, входящих в компетенцию Исполнителя;
    - перечень документов Заказчика, необходимых для выполнения Услуг входящих в компетенцию Исполнителя;
    - стоимость и цена тарифов и предоставляемые Услуги Исполнителя;
    - комплектность (достаточность) представленных документов, необходимых для оказания Услуг, входящих в компетенцию Исполнителя;
    - порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания Услуг Исполнителем.
- 23.1.3. Предоставление информации по инициативе Исполнителя
- предоставление информации по инициативе Исполнителя, также, как и консультации по запросам Заказчикам, осуществляется через очные, заочные и интерактивные каналы информационного взаимодействия;
  - очные консультации предоставляются Заказчикам в офисе обслуживания клиентов Исполнителя. Консультантами являются сотрудники офиса обслуживания Заказчиков. Руководители компании предоставляют общие консультации, не требующие специализированных знаний; руководители подразделений и операторы Исполнителя предоставляют более подробную консультацию;
  - заочные консультации по типовым вопросам и ситуациям предоставляются Заказчиками по телефону и по электронной почте;
  - интерактивные консультации предоставляются Заказчикам, отправившим в адрес Исполнителя через личный кабинет или онлайн чат на сайтах Исполнителя запрос;
  - для предоставления ответов сотрудники Исполнителя используют информационную базу Исполнителя. При необходимости запрос направляется специалисту соответствующего структурного подразделения для подготовки ответа;
  - по инициативе Исполнителя Заказчикам предоставляется два типа информации: справочная информация и напоминания/сообщения;
  - к справочной информации относятся:
    - извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность Исполнителя;
    - настоящий Стандарт;
    - перечни документов, необходимых для выполнения действий, входящих в компетенцию сотрудников Исполнителя;
    - образцы оформления документов и требования к ним;
    - месторасположение офиса, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты сотрудников, в компетенцию которых входит ответ Заказчикам;
    - порядок получения консультаций;
    - порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников, исполняющих действия, входящие в компетенцию Исполнителя.
  - к напоминаниям/сообщениям относится информирование:
    - о наличии задолженности;
    - об ограничениях на обслуживание;
    - о внесении изменений в условия договоров по инициативе Исполнителя;
    - о приближении срока оплаты за предоставленные Услуги;
    - об изменении тарифов или правил предоставления Услуг.
  - на официальном сайте Исполнителя содержится информация о стоимости Услуг и справочная информация о деятельности Исполнителя;
  - в качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных уведомлений с указанием Заказчикам и суммой задолженности за предоставленные Услуги;
  - используется три типа индивидуального информирования: телефонное, e-mail и по электронной почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной Поставщику Клиентом (Заказчиком).
- 24. Процедура рассмотрения претензий и жалоб Заказчиков**

- 24.1. Регистрация жалобы или претензии от Заказчиков осуществляется на адрес электронной почты [24@ru-travel.org](mailto:24@ru-travel.org) с детальным описанием причины, предмета и обстоятельств;
- 24.2. Сотрудник Исполнителя проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с Заказчиком по одному из указанных источников с целью уточнения информации;
- 24.3. Если данные Заказчика предоставлены, верно, жалобы пересылаются для рассмотрения уполномоченному сотруднику Исполнителя или Поставщику/Субпоставщику;
- 24.4. Ответ направляется Заказчику способом, указанным при написании претензии или по тому же каналу связи, по которому пришла жалоба;
- 24.5. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности Заказчиков Услуг, а также для повышения качества обслуживания потребителей Исполнитель планирует результативный процесс работы с претензиями;
- 24.6. Осуществляется регистрация претензий и ответов на них с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий;
- 24.7. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений Заказчиков в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта осуществляется применительно к следующим документам: Документ, подписанный Заказчиком, озаглавленный «Жалоба», «Претензия», «Заявление», при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях / бездействии сотрудников Исполнителя или Поставщиков/Субпоставщиков;
- 24.8. Запись, сделанная при первичном приеме претензии, должна содержать указания на меры, принятия которых требует Заказчик, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения претензии, включая описание и соответствующие вспомогательные данные, и детали. О получении претензии немедленно сообщается ее подателю по тому же каналу связи, который использовал податель, если иное не оговорено при подаче претензии;
- 24.9. После регистрации претензии определяется правильность ее оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации, а также важность, сложность и необходимость осуществления немедленных действий;
- 24.10. К рассмотрению принимаются претензии, представленные в письменной или устной форме и содержащие: номер Заказа, наименование Услуги; основания для претензии; необходимые доказательные документы или факты; номер договора. Заказчик, представивший претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения претензии;
- 24.11. Претензия прослеживается, начиная с ее приема до достижения удовлетворенности подателя претензии или до принятия заключительного решения. Текущий статус претензии сообщается ее подателю по его запросу;
- 24.12. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствии признаков нарушения требований, Исполнитель вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения претензии. О продлении срока рассмотрения претензии Исполнитель в письменной форме уведомляет подателя претензии;
- 24.13. Если претензия признана необоснованной, то подателю претензии направляется письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением;
- 24.14. В случае признания претензии обоснованной подателю направляется письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, претензия остается открытой. Об этом делаются соответствующие записи, а податель претензии информируется о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации;
- 24.15. Обобщенная информация обо всех поступивших претензиях, их причинах, предпринятых действиях подготавливается в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организации и используется при мониторинге удовлетворенности потребителей;
- 24.16. Исполнитель проводит постоянный мониторинг процесса работы с претензиями по следующим показателям:
- соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии;
  - объективность рассмотрения претензии;
  - соответствие своевременность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии.
- 24.17. Исполнитель принимает следующие меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение:
- исследует, выявляет и применяет наилучший опыт в области работы с претензиями;
  - распространяет подход, фокусируемый на потребителя, внутри организации;
  - поощряет применение инноваций в процессе работы с претензиями;
  - поощряет образцовую работу с претензиями Заказчиков.
- 25. Критерии качества и контроль обслуживания Заказчиков**
- 25.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений Заказчиков и сохранность данных обращений несет каждый специалист Исполнителя в рамках своей компетенции;
- 25.2. Контроль за внешним видом Поставщиков/Субпоставщиков и состоянием автотранспорта возлагается на непосредственного руководителя Поставщиков/Субпоставщиков;
- 25.3. Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором «Доступность обслуживания клиентов»;
- 25.4. Полнота, актуальность, доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости Услуг характеризуются индикатором «Информативность»;
- 25.5. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб Заказчиков характеризуется индикатором «Исполнительность»;
- 25.6. Наличие эффективной обратной связи с Заказчиками, позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых Услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи»;
- 25.7. Критерии качества обслуживания Заказчиков могут носить как объективный, так и субъективный характер. Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию. Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации по отзывам Заказчиков;
- 25.8. Исполнитель несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев Поставщиками/Субпоставщиками, если таковые привлекаются к обслуживанию Заказчиков;
- 25.9. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей Услуг проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности организации в целом;
- 25.10. Объектом мониторинга является удовлетворенность Заказчиков следующими сторонами деятельности Исполнителя:
- качество обслуживания и совершенствование управления взаимоотношения с Заказчиками;
  - информирование об Услугах;
  - времени прохождения запросов, договора или заказа, включая изменения к ним;
  - обратная связь с Заказчиком, включая претензии;
  - повышение конкурентоспособности Услуг Исполнителя;
  - репутация Исполнителя.
- 25.11. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения обслуживания Заказчиков;
- 25.12. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю;
- 25.13. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности Заказчиков на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате деятельности Исполнителя. Учитываются такие показатели, как рост числа Заказчиков, продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от контрагентов при реализации договоров;
- 25.14. Для мониторинга удовлетворенности Заказчиков на основе внешней маркетинговой информации Поставщик использует следующие методы:
- проведение опросов: анкетирование и интервьюирование;

- анализ претензий и обращений;
  - анализ внутренних показателей работы организации;
  - процедура «Тайный клиент» ежемесячно;
  - результаты интервью фиксируются в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения;
  - проводятся регулярные контрольные звонки для оценки качества общения с Заказчиками;
- 25.15. Оценка удовлетворенности Заказчиков систематизируется по направлениям и проводится на основе:
- сравнения показателей по качеству обслуживания с прошлыми аналогичными периодами по определенным временным периодам (месяц, квартал, полугодие, год);
  - сравнения показателей по различным видам Услуг, процессам, сегментам рынка, группам Заказчиков, отдельным потребителям;
  - определения тенденций в динамике показателей.
- 25.16. Результаты мониторинга рассматриваются руководителями Исполнителя не реже одного раза в месяц для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий;
- 25.17. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности Заказчиков доводятся до сведения руководства Поставщиков/Субпоставщиков и других заинтересованных сторон с целью информирования о состоянии удовлетворенности на текущий период;
- 25.18. Анкеты и скрипты диалогов для изучения удовлетворенности потребителей разрабатываются сотрудниками Исполнителя на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.

**ТАБЛИЦА №1 - ТРЕБОВАНИЯ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ ЗАЯВОК**

Категория Услуги	Перечень Услуг	Максимальные сроки по стандартным ответам	Максимальные сроки по срочным ответам
Заявка на Услуги	Подтверждение получения Заявки Заказчика после ее отправки Исполнителю Заказчиком	Не более 5 мин.	Не более 5 мин.
	Комплексный контроль полноты заказа Услуг по каждой деловой поездке, проверка полноты заказа Услуг, включая: рекомендации по ранним заездам/поздним выездам и стыковкам всего комплекса Услуг, в том числе при условии заказа Услуг по одной Заявке на деловую поездку в разные интервалы времени	Постоянно	Постоянно
Авиа и ж/д	Предложение вариантов, информирование о стоимости, подтверждение наличия мест (предложение не менее 2 (Двух) вариантов, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество) после получения Заявки	Не более 1 часа	Не более 30 мин
	Выписка билета после согласования Заказчиком типа и вида билета	Не более 20 мин.	Не более 10 мин
Гостиницы, переговорные комнаты	Предложение по Российской Федерации, за ее пределами не менее 2 вариантов размещения в гостиницах и жилых помещениях, а также переговорных комнат, соответствующих ожиданиям клиента в части цена-качество после получения Заявки от Заказчика	Не более 3 часов	Не более 1 часа
	Направление подтверждения бронирования по РФ после согласования полученного предложения от Исполнителя Заказчиком	Не более 6 часов	Не более 2 часов
	Направление подтверждения бронирования за рубежом после согласования полученного предложения от Исполнителя Заказчиком	Не более 12 часов	Не более 2 часов
Комплекс Услуг (авиабилеты, ж/д билеты, гостиницы, переговорные комнаты, в том числе групповая Заявка	Обработка Заявки на комплекс Услуг по РФ и СНГ после получения Заявки от Заказчика	Не более 6 часов	Не более 3 часов
	Обработка Заявки на комплекс Услуг за границей после получения Заявки от Заказчика	Не более 8 часов	Не более 4 часов
Трансферы и/или аренда автомобилей с водителем	Для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Бизнес»	Не более 1 часа	Не более 30 минут
	Для классов автомобилей «Бизнес+», «Представительский»	Не более 2 часов и учитывая часовой пояс и рабочее время Поставщика	Не более 1 часа
	По групповым заявкам от 5 чел. и более	Не более 2 часов и учитывая часовой пояс и рабочее время Поставщика	Не более 1 часа
Контроль изменений	Информирование Заказчика о переносе/изменениях/отмене авиа, ж/д рейсов, Услуг по организации проживания в гостиницах и найма жилых помещений и пр.	Не более 30 мин. с момента получения информации об изменениях от Поставщика	-
Возвраты	Оформление возврата Услуг после получения Заявки от Заказчика	Техническое оформление возврата в течение 2 часов	-

	Документационное оформление возврата и штрафов с внесением в отчетную документацию после получения Заявки от Заказчика	Не позднее 1 (Одного) рабочего дня с даты обработки возврата	-
Претензии	Подтверждение получения претензии после отправки Исполнителю претензии от Заказчика	24 часа с момента получения	-
	Ответ на претензию, возникшую по вине Исполнителя после подтверждения получения претензии Заказчиком	В течение 10 (Десяти) календарных дней	-
Финансовая и бухгалтерская отчетная документация	Предоставление на согласование документации Заказчику	В день, следующий за отчетным периодом наступления факта оказания Услуг до 16:00 рабочего дня по московскому времени.	-
	Доставка оригиналов документации Заказчику	На следующий рабочий день с 10:00 до 16:00 часов по московскому времени после подтверждения доставки оригиналов Заказчиком	-
Аналитические отчеты	Предоставление аналитических отчетов в соответствии после поступления Заявки от Заказчика	3 рабочих дня включая день запроса	В рабочий день, следующий за днем запроса

**ТАБЛИЦА №2 – ТРЕБОВАНИЯ К ВОДИТЕЛЮ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ**

№	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация стоимости при нарушении, %
1.	Водительский стаж	Водительский стаж безаварийной работы, связанный с перевозкой пассажиров, составляет 3 года и более	да	10
2.	Внешний вид (стиль одежды)	Сдержанный, деловой стиль одежды, чистоплотность, нейтральный запах парфюма	да	10
3.	Манера вождения	Размеренная и комфортная для Клиентов без резких разгонов и торможений, отвечающая требованиям ПДД, особенно в части скоростного режима; исключения рискованного маневрирования и перестроения; запрета проезда на запрещающий сигнал светофора; запрета парковки и остановки с нарушением ПДД	да	10
4.	Личные качества, манера поведения	Водители соблюдают общепринятые нормы поведения (вежливость, доброжелательность, культура речи). Корректное и уважительное отношение водителя к Заказчиком. Воздержание водителя от курения при оказании Услуг	да	10
5.	Сертификация	Водители обучены ПДД и имеют надлежащую квалификацию, документы, выданные соответствующими государственными органами.	да	100
		Водители проходят инструктажи по безопасному вождению и аттестацию по правилам ПДД; обладают приемами контраварийного вождения и приемами управления ТС в критических ситуациях	да	10
		Водители имеют навыки оказания ПМП (первой медицинской помощи), знают адреса и телефоны экстренных служб и маршруты подъезда к ним	да	20
6.	Другое	Грамотная русская речь (при предоставлении Услуг на территории Российской Федерации)	да	10
		Гражданство Российской Федерации (при предоставлении Услуг на территории Российской Федерации)	да	10
		Водители имеют хорошее знание города и быстро ориентируются на местности	да	10
		Водители не выходят на работу в болезненном (особенно остроинфекционном) состоянии	да	20
		Перед работой и в рабочее время водитель не употребляет алкоголь или лекарства / напитки с седативным (успокаивающим) эффектом, которые могли бы ослабить психофизическое состояние. Употребление наркотиков категорически запрещено.	да	100
Водители соблюдают установленный законодательством Российской Федерации режим труда и отдыха водителей.	да	20		

12

**ТАБЛИЦА № 3 – ТРЕБОВАНИЯ К ТРАНСПОРТНОМУ СРЕДСТВУ (ТС) И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ**

№	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация
---	----------	------------	---------------	-------------

				стоимости при нарушении, %
1.	Класс и допустимые модели ТС.	Эконом (В- класс) Nissan Almera, Volkswagen Polo, Chevrolet Lacetti, Renault Logan и подобные Стандарт (С- класс): Skoda Octavia, Ford Focus, Toyota Corolla, Hyundai Solaris, Chevrolet Cruze и подобные Комфорт (D-класс): Toyota Camry, Nissan Teana, Volkswagen Passat, Mercedes Benz C-class, Ford Mondeo, SKODA Superb и подобные Бизнес (Е- класс): Mercedes Benz E-class, Lexus GS, BMW 5, Infiniti QX50 и подобные Представительский (F – класс): Mercedes Benz S-class, BMW 7, Lexus LX и подобные Внедорожник (SUF-класс): Land Cruiser 200, BMWX5(X6), Mercedes GL (E, S, C) и подобные Минивэн (8-10 мест): Mercedes-Benz Viano, Ford Tourneo, Hyundai Grand Starex и подобные Микроавтобус (10-15 мест): Toyota Hiace, Fiat Ducato, Hyundai Grand Starex и подобные Микроавтобус (16-18 мест): Ford Transit, Peugeot Boxer, Citroen Jumper, Mercedes-Benz Sprinter и подобные Микроавтобус (19-21 мест): Mercedes-Benz Sprinter, Volkswagen Crafter, Renault Master и подобные Автобус от 45 мест: Neoplan, MAN, King Long, Kia Granbird, Higer, Setra и подобные	да	10
2.	Год выпуска ТС.	Год выпуска ТС составляет для легковых автомобилей В, С, D класса не более 5 лет на момент оказания Услуги. Для Е, F, SUF, минивэн, микроавтобусы не более 7 лет. Для автобусов не более 10 лет	да	10
3.	Техническое состояние ТС.	ТС пригодно для эксплуатации и поддерживается в состоянии, обеспечивающим его безопасность и безупречный внешний вид (отсутствие повреждений кузова и внешнего освещения), внутренний вид (отсутствие повреждений обивки кресел, дверей, потолка). Не допускаются неисправности, которые могут нанести вред здоровью и имуществу Заказчика	да	10
		ТС проходит техническое обслуживание, которое обеспечивает безопасность эксплуатации в соответствии с требованиями завода-изготовителя	да	10
		ТС оснащены шинами, соответствующими времени года и отвечающие требованиям нормативных документов РФ (при оказании Услуг на территории Российской Федерации)	да	10
		ТС оборудовано ремнями безопасности, которые находятся в исправном состоянии	да	10
		Наличие тонировки на транспортном средстве соответствует законам Российской Федерации	да	10
4.	Чистота ТС.	ТС подаётся Клиенту в чистом состоянии (по погодным условиям) снаружи (экстерьер) и внутри (интерьер). В салоне ТС отсутствуют неприятные или резкие запахи (в том числе запах дыма табачных изделий). Мойка автомобиля осуществляется ежесменное, но не менее 1 раз в сутки	да	10
5.	Кондиционер в ТС.	ТС оборудовано системой принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха. Система кондиционирования воздуха должна обеспечивать подачу охлаждённого / тёплого воздуха во всех интервалах наружных температур в пределах 20-24 °С.	да	10
6.	Оборудование	В ТС находится огнетушитель, аптечка, знак аварийной остановки, запасное колесо, навигационная система, автомагнитола	да	10
7.	Документы	В ТС находится действующий страховой полис ОСАГО, свидетельство о регистрации ТС, водительское удостоверение		
8.	Иные параметры.	Багажник ТС освобожден от посторонних вещей, которые могут помешать загрузке багажа Заказчиков	да	10
		При предварительном запросе Заказчика необходимости предоставляется детское кресло, люлька или бустер	да	10

13

**ТАБЛИЦА №4 - ТРЕБОВАНИЯ ПО АВТОТРАНСПОРТНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ**

№	Критерии	Требования	Выполнение	Компенсация стоимости Услуг при нарушении, %
<b>4.1. Подача ТС и порядок встречи Заказчика</b>				
1.	Время подачи ТС	ТС подаётся не позднее указанного в заказе времени встречи Заказчика	да	Задержка подачи 10-20 минут -10% Задержка подачи 20-30 минут -20% Задержка подачи 30-40 минут -40% Задержка подачи 40-50 минут -70%
		Исполнитель берет на себя обязательство по отслеживанию рейсов и, в случае их задержки или переноса, дожидается Заказчика. При прибытии рейса ранее времени, указанного в расписании, Исполнитель прилагает все усилия для подачи ТС ко времени прибытия, но не гарантирует раннюю подачу	да	10



2.	Место подачи ТС и оказание Услуги Заказчику «Встреча с табличкой»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– На адресе: ТС подается к подъезду дома, обозначенного в заказе Заказчика. Водитель ожидает Заказчика в ТС</li> <li>– У гостиницы: ТС подается непосредственно к гостинице (размещается на доступной платной или бесплатной парковке, не допуская нарушения ПДД и/или внутренних правил отеля). Водитель ожидает Заказчика в холле отеля в случае оказания дополнительной Услуги «Встреча с табличкой»</li> <li>– На ж/д вокзале: ТС размещается на бесплатной/платной парковке согласно Заявки, не допуская нарушения ПДД. Водитель ожидает Заказчика на перроне у вагона, обозначенного в Заказе, или у головного вагона (по умолчанию у первого вагона по ходу движения поезда) в случае оказания дополнительной Услуги «Встреча с табличкой»</li> <li>– В аэропорту: ТС размещается на ближайшей платной/бесплатной парковке согласно Заявки. Водитель ожидает Заказчика в зале прилета в случае оказания дополнительной Услуги «Встреча с табличкой».</li> <li>– Если автомобиль размещен более 200 метров от отеля, вокзала, аэропорта - водитель уточняет у Заказчика о необходимости ожидания в отеле, ж/д вокзале, аэропорту до момента подачи непосредственно к выходу из здания или с согласия Заказчика вместе следуют к ТС</li> </ul>	да	20
3.	Место подачи ТС и встреча Клиента по звонку	<ul style="list-style-type: none"> <li>– При встрече Заказчика и приглашения к ТС «По звонку», водитель уведомляет звонком Заказчика о точном местонахождении ТС и приглашает к автомобилю</li> </ul>	да	20
4.	Требования к табличке	Встреча Заказчика осуществляется с табличкой, оформленной крупными печатными буквами на листе формате не менее А4 или с планшетом не менее 8". Текст таблички должен соответствовать требованию заказа (по умолчанию ФИ Заказчика: для российских граждан – на русском языке, для иностранных – на английском)	да	10
5.	Регламент реагирования в случае, если Гость задерживается	<ul style="list-style-type: none"> <li>– При встрече по адресу, в гостинице или ж/д вокзале: В течение 15 минут с момента указанного в заказе времени встречи водитель связывается с Заказчиком по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Заказчиком, водитель уведомляет Исполнителя (координатора, оператора Исполнителя) о проблеме и следует его указаниям</li> <li>– При встрече в аэропорту: В течение 15 минут ожидания ко времени объявления о посадке водитель связывается с Заказчиком по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Заказчиком в обозначенный срок, водитель уведомляет Исполнителя (координатора, оператора Исполнителя) о проблеме и следует его указаниям</li> </ul>	да	20
6.	Порядок СМС уведомления Клиента о заказанной Услуге. Контакты водителя	Заказчику направляется два СМС: первое СМС с информированием о бронировании автомобиля в компании Исполнителя Услуг ООО «РусТрансфер»; второе минимум за 1 час до подачи ТС с контактами водителя (Имя, телефон) и данными об автомобиле (марка, модель, цвет, гос. номер). При невозможности отправить номер телефона водителя, отправляется контакт координатора в городе Поставщика Услуг. В обоих случаях направляется номер телефона бесплатной круглосуточной службы поддержки 8(800)200 4017, если заказ выполняется в Российской Федерации. Если заказ выполняется за рубежом направляется номер +7(495)1283601	да	10
7.	Контроль доставки СМС	Исполнитель осуществляет контроль за успешной доставкой СМС уведомлений, автодозвоны, в том числе повторные отправки СМС для информирования о статусах заказа в случае сбоев в работе систем. Исполнитель обязан информировать Заказчика о неудачных попытках уведомлений с указанием возможных причин	да	10
8.	Англоязычный водитель	Предоставление Услуг англоязычного водителя производится по запросу Заказчика и гарантируется Исполнителем, в случае подтверждения заказа, содержащего данное требование	да	20
9.	Поведение водителя	Водитель должен выбирать оптимальный маршрут следования с учетом всех факторов дорожной обстановки (загруженности дорог, ремонтных работ, погодных условий и пр.) с целью обеспечения максимально комфортной и оперативной доставки Заказчиков к месту назначения	да	10
		Водитель отвечает за применение ремней безопасности в транспортном средстве им самим, а также рекомендует всем Заказчикам применение ремней безопасности	да	10
		Водитель не использует во время движения телефон за исключением обстоятельств служебной необходимости в рамках исполняемого заказа	да	10
		Водитель включает аудио оборудование только по просьбе Заказчика	да	10
		Водитель обеспечивает отсутствие в салоне транспортного средства не закрепленных предметов, которые могли бы создавать угрозу для Заказчика в случае резкого торможения или аварии	да	10
		По желанию Заказчика водитель оказывает помощь в транспортировке багажа к транспортному средству и его размещению в багажном отделении	да	10
		Водитель не вступает в конфликт с участниками дорожного движения, Заказчиком и сотрудниками ГИБДД.	да	10
Водитель обеспечивает благоприятную температуру в салоне ТС с учётом времени года и погодных условий.	да	10		
10.	Остановки во время маршрута следования (в том числе заправка ТС).	Исключительно по требованию Заказчика. Во время обслуживания должны быть исключены всевозможные остановки по инициативе водителя, в том числе заправки ГСМ ТС. Автомобиль подготавливается к оказанию Услуги заблаговременно.	да	10

<u>4.2. Действия при ДТП и ответственность за нарушение</u>				
1	Порядок действий при ДТП	Если ДТП несущественное, участники ДТП могут без вызова специальных служб урегулировать ситуацию без существенных задержек (не более 10 минут), то водитель продолжает выполнение заказа. Водитель незамедлительно и в обязательном порядке информирует о ДТП операторов или координатора Исполнителя, а оператор (координатор) информирует Заказчика по телефону или электронным письмом	да	до 100, в зависимости от вины водителя
		Если ДТП существенное, либо степень ответственности участников не может быть урегулирована самостоятельно, водитель сообщает о произошедшем Исполнителя по телефонам +7(800)200 4017, +7(495)128 3601 и своего Поставщика для экстренной замены ТС. Поставщик незамедлительно информирует по телефону или электронным письмом Исполнителя о произошедшем. Исполнитель, Поставщик/Субпоставщик и Заказчик совместно определяют дальнейший порядок действий исходя из ситуации	да	до 100, в зависимости от вины водителя
2	Порядок оказания водителем помощи Заказчику пострадавшему в ДТП	Вызов службы скорой помощи. Обязательное уведомление водителем, координатора Поставщика, сотрудников Исполнителя. Сотрудник Исполнителя уведомляет представителя Заказчика о произошедшем и согласование дальнейших действий	да	до 100, в зависимости от вины водителя
<u>4.3. Решение конфликтных ситуаций с Заказчиком и ответственность за нарушение</u>				
1	Порядок действий в случае отказа Заказчика от Услуг	Немедленное информирование водителем Исполнителя и Поставщика/Субпоставщика. Исполнитель информирует представителя Заказчика по телефону и/или электронной почте об отказе	да	10
2	Порядок действий в случае требования Клиента изменить маршрут следования или произвести незапланированную остановку.	Любое изменение в заказе, связанное с изменением ее конечной стоимости, должно быть согласовано с Исполнителем, если иное не согласовано в заказе или не закреплено процедурно в обслуживании Заказчика	да	Неоплата той части Услуг, которая связана с изменением конечной стоимости по согласованию сторон
3	Порядок действий в случае наличия алкогольного и/или наркотического опьянения Заказчика	Если Заказчик находится в состоянии наркотического/алкогольного опьянения и/или его поведение может нанести ущерб собственному здоровью и/или здоровью водителя, а также нанести ущерб ТС, водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением Исполнителя и далее представителя Заказчика о ситуации. Уведомление производится в момент возникновения ситуации.	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату заказа до 100% или решение согласовывается сторонами
4	Порядок действий в случае порчи Заказчиком ТС (в том числе порчи салона ТС).	В случае порчи Заказчиком ТС водитель незамедлительно уведомляет Исполнителя, а Исполнитель представителя Заказчика о ситуации в момент возникновения и определяет порядок компенсации. Поставщик обязан составить акт порчи имущества, заверенную подписью Заказчика или двух свидетелей, В случае невозможности дальнейшего исполнения Услуги водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением представителя Заказчика	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату ущерба ТС или решение согласовывается сторонами
<u>4.4. Иные договоренности</u>				
1	Проезд платных участков дорог.	Проезд платных участков дорог и парковок, паромных переправ, таможенные и иные сборы при прохождении государственных границ должен быть согласован с представителем Заказчика. Если иное не согласовано в заявке Заказчика или не закреплено процедурно в обслуживании Заказчика	да	Неоплата несогласованной части стоимости заказа до 100%

2	Система GPS наблюдения над местонахождением водителей и контроль над процессом исполнения заказа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Контроль за процессом исполнения заказа осуществляется Поставщиком/Субпоставщиком Услуг в случае использования им соответствующих программ</li> <li>В случае использования наблюдения за процессом исполнения через программу Исполнителя, контроль осуществляется Исполнителем</li> <li>Замена опаздывающего на заказ ТС производится Поставщиком/Субпоставщиком, согласно исполнению контроля за процессом, из числа наиболее близких к адресу подачи ТС</li> </ul>	да	Задержка подачи 10-20 минут -10% Задержка подачи 20-30 минут -20% Задержка подачи 30-40 минут -40% Задержка подачи 40-50 минут -70%
3	Порядок обработки и Double Check VIP заказов	Согласуется индивидуально с каждым Заказчиком	да	Согласуется индивидуально с каждым Заказчиком

**ТАБЛИЦА №5 – ТРЕБОВАНИЯ К ПРОЦЕССАМ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ, ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЯ**

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
1	<a href="#">Часы работы: 24/7</a>	Поставщик обязуется оказывать предусмотренные договором Услуги, включая, но не ограничиваясь обработкой заявок Заказчика на бронирование и коррекцию по уже подтвержденным бронированиям, оказанием информационной поддержки, урегулированием проблемных ситуаций, а также осуществление «функции службы поддержки» в части оперативного реагирования на ситуации, связанным с непосредственным оказанием Услуг и пр., в следующем рабочем режиме: 24/7 ( круглосуточно, без выходных и праздничных дней) на русском и английском языке	Не предоставление Заказчику Услуг в круглосуточном режиме.	Нарушение подтверждается записью телефонных звонков, перепиской по электронной почте и пр. фактами, подтверждающими отказ в предоставлении Услуг Заказчику по причине обращения в «нерабочие» часы.	Штраф 300 рублей за каждый отказ в поддержке
2	<a href="#">Ответ на телефонный звонок Заказчика</a>	Call центр Исполнителя отвечает на телефонный вызов операторов Заказчика в круглосуточном режиме (24/7) в течение 15 секунд (или 4-6 гудков) после проигрыша приветственной фразы автоинформатора. Работа Call центра Исполнителя будет считаться надлежащей, если за отчетный период Call центр Исполнителя по 80% и более телефонным вызовам ответил в установленный срок (уровень KPI – 80 %).	Не получение ответа Call центра Исполнителя на телефонный вызов в установленный срок.	Нарушение подтверждается отчетом Автоматической телефонной станции (АТС) Заказчика.	Штраф 300 рублей за каждый пропущенный вызов *в случае повторного нарушения в течении дня размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей
			Не достижение уровня KPI в 80%		Штраф 300 рублей за не достижения уровня KPI в 80% *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
3	<a href="#">Обработка информационных запросов и заявок на бронирование</a>	<p>Исполнитель предоставляет ответ на запрос связанный с предоставлением варианта (опций) бронирования автотранспорта или уточнению информации (вопросы по тарифу, категории, марки или цвету авто, штрафным санкциям и пр.) для легковых автомобилей – в течение 30 минут, по групповым заявкам – в течение не более 2-х часов с предоставлением фактической информации по запросу.</p> <p>Ответы на запросы в установленные сроки по групповым поездкам предоставляются в рабочее время конечного Исполнителя Услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</p> <p>Заявки, оформленные через Систему, подтверждаются в течение 10 минут по факту размещения</p> <p>В случае оформления заявки, Исполнитель подтверждает бронирование или предоставляет отказ по бронированию в следующие сроки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– По срочным заявкам (Услуга оказывается день-в-день или на завтра) – не более 30 минут для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Комфорт»; для классов «Бизнес», «Представительский» в течение 1 часа или в рабочее время конечного Исполнителя Услуг, учитывая часовой пояс его пребывания;</li> <li>– По индивид заявкам – не более 1 часа для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Комфорт»;</li> <li>– По индивид заявкам для классов «Бизнес», «Представительский» в течение 2 часов или в рабочее время конечного Исполнителя Услуг, учитывая часовой пояс его пребывания</li> <li>– По групповым заявкам – не более 3 часов в рабочее время конечного Исполнителя Услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</li> </ul>	Нарушение сроков ответа/ отсутствие ответа Исполнителя на запросы и заявки Заказчика.	Нарушение подтверждается полученными / не полученными в установленные сроки ответами Исполнителя по запросам и заявкам Заказчика по электронной почте или телефону.	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение 1 календарного месяца размер штрафа увеличивается до 1000 рублей за каждый факт нарушения</p>
4	<a href="#">Исполнение обязательств Исполнителя в части оказания Услуг по трансферу Заказчиков</a>	<p>Исполнитель оказывает Услуги, указанные в соответствующей подтвержденной Заявке, в объеме и качестве, соответствующем положениям договора, с соблюдением особенностей, указанных в согласованной заявке, а также с соблюдением Перечня стандартов качества, зафиксированных в Приложении к настоящему Соглашению и действующему на момент подтверждения заявки (Далее Перечень Стандартов Качества). До момента согласования и подтверждения Услуги Исполнитель обязан рекомендовать достаточное время для доставки Заказчика в пункт назначения к обозначенному в Заявке времени.</p> <p>В случае опоздания Исполнитель обязуется информировать Заказчика о задержке в подаче транспортного средства более 10 минут и получить его распоряжения относительно дальнейших действий.</p>	Не оказание Услуг по вине Исполнителя (в виду технического сбоя системы, ошибки оператора Исполнителя, поломки транспортного средства, ДТП произошедшего по вине Исполнителя и пр.).	Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Исполнителя.	<p>Штраф до 100% за каждый факт неокказания Услуг по вине Исполнителя. При этом Поставщик предоставляет Заказчику на его усмотрение:</p> <p>а) возможность воспользоваться следующим аналогичным по стоимости трансфером бесплатно;</p> <p>б) возможность получить денежную компенсацию в размере до 100% стоимости не оказанной Услуги.</p> <p>При этом Поставщик обязан компенсировать расходы Клиента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Исполнителя и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной Услуге при этом аннулируется</p>

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействия	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
			<p>Нарушение Исполнителем условий Перечня стандартов качества, в том числе, но не ограничиваясь: отсутствие смс оповещения, не оказана помощь с багажом, подача грязной машины или машины, не оборудованной ремнями безопасности, оказание Услуг с нарушением правил ПДД, наличие признаков алкогольного опьянения у водителя, неподобающее поведение водителя. Создание аварийной ситуации на дороге по вине Исполнителя включая ДТП или поломку автомобиля</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Заказчика.</p>	<p>Штраф до 30% от суммы заказа за каждый факт нарушения Перечня стандартов качества. При этом Исполнитель предоставляет Заказчику на его усмотрение:</p> <p>а) Возможность воспользоваться следующим трансфером со скидкой в размере до 30% от стоимости Услуг;</p> <p>б) Возможность получить денежную компенсацию в размере до 30% от стоимости Услуг;</p> <p>с) В случае, если выбор неоптимального маршрута следования стал причиной опоздания Заказчика на рейс самолета, на поезд и т.п. применяются штрафы, предусмотренные в договоре оказания Услуг;</p> <p>д) Штраф до 1000 рублей за каждый инцидент с ДТП и/или неисправностью автомобиля по вине Поставщика, аннуляция счета по поездке, а также компенсация всех транспортных расходов Заказчика в случае, если инцидент привел к задержке более 15 минут, и Заказчик вследствие этого опоздал на рейс самолета или поезд</p>
			<p>1) Нарушение Исполнителем условий согласованной заявки Заказчика, в том числе, но не ограничиваясь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нарушение сроков оказания Услуг;</li> <li>– подача автомобиля более низкого или иного класса, или вместимости (например, минивэн вместо седана);</li> <li>– отсутствие или ограничение согласованной возможности провоза груза/багажа и пр.</li> </ul> <p>2) Выбор Исполнителем неоптимального маршрута следования.</p> <p>3) Отсутствие рекомендаций Исполнителя по рекомендованному времени подачи транспортного средства;</p> <p>4) Предложенное Исполнителем рекомендованное время подачи стало недостаточным для своевременной доставки Заказчика в пункт назначения;</p> <p>5) Не уведомление или несвоевременное уведомление Заказчика о задержке в подачи транспортного средства более 10 минут.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Исполнителя.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. при этом:</p> <p>а) В случае опоздания Заказчика на рейс, на поезд и т.д. по вине Исполнителя, последний возмещает Заказчику: все понесенные им расходы на переформирование авиа/ж/д билета; если Заказчик опоздал на рейс /поезд «туда» и при этом, следующий рейс/поезд возможен только через 6 часов в ночное время и через 8 часов в дневное время, то Исполнитель безвозмездно возвращает Заказчика к месту отправления, а затем повторно доставляет Заказчика в аэропорт или на ж/д вокзал. Повторный трансфер не оплачивается. Штрафные санкции за проживание в номере оплачивает Исполнитель;</p> <p>б) Если Заказчик опоздал на рейс/поезд «обратно», и при этом следующий рейс/поезд возможен только через 6 часов в ночное время и через 8 часов в дневное время, то Исполнитель оплачивает Заказчику проживание в гостинице на время ожидания рейса/поезда, безвозмездно доставляет клиента в гостиницу, а также повторно доставляет Заказчика в аэропорт/ж/д вокзал. Повторный трансфер Заказчиком не оплачивается;</p> <p>с) В случае если Заказчик воспользовался Услугой Исполнителя: за задержку в отправления транспортного средства в место назначения или опоздание прибытия в место отправления, не повлекшие опоздание Заказчика на рейс, поезд и пр., Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в виде скидки по заказу (согласованной заявке) в размере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● в случае опоздания от 10 до 20 минут при условии уведомления Заказчика – 20%;</li> <li>● в случае опоздания от 20 до 30 минут при условии уведомления Заказчика – 30%;</li> <li>● в случае опоздания от 30 до 40 минут при условии уведомления Заказчика – 50%;</li> <li>● в случае опоздания свыше 40 минут при условии уведомления Заказчика – скидку 70%.</li> </ul> <p>В случае если Заказчик не воспользовался Услугой Исполнителя по причине опоздания последнего: Исполнитель обязан компенсировать расходы Заказчика на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Исполнителя и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной Услуге при этом аннулируется</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей</p>



№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
5	<a href="#">Уведомление Заказчика обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания Услуг</a>	В случае не оказания Услуги (по любой причине), оказания Услуги ненадлежащего качества, нарушения Перечня стандартов качества и/или получения претензии/негативного отзыва со стороны Заказчика, Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика по возможности незамедлительно, но не позднее чем по прошествии 3 часов с момента инцидента по электронной почте представителю Заказчика	Факты не уведомления или несвоевременного уведомления Заказчика о фактах неоказания или ненадлежащего оказания Услуг	Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Заказчика	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения данного пункта  *в случае повторного нарушения размер может быть увеличен до 1000 рублей
6	<a href="#">Предоставление Заказчику полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец тарифами Заказчика, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления Услуг</a>	Исполнитель обязан предоставить полную и достоверную информацию о тарифе и его условиях, а также сообщить Заказчику о действующей политике штрафных санкций по оказываемым Услугам, включая, но не ограничиваясь: штрафами за изменения или отмену Заявки. Информация должна быть отражена в онлайн системе заказа Услуг Исполнителя (в т.ч. передана по XML-шлюзу), либо сообщена Заказчику до момента подтверждения им Заявки. Обязательными элементами уведомления являются: сроки, дата и время наступления штрафных санкций, а также политика Исполнителя в отношении изменения объема Услуг, указанных в Заявке.	Предоставление некорректной, неполной, двусмысленной, а также не предоставление информации о тарифе, его условиях и штрафах, действующих у Исполнителя, в том числе о политике в отношении изменения или отмены Заявки, до момента подтверждения Заявки со стороны Заказчика.	Нарушение подтверждается полученными от Исполнителя данными в отношении политики штрафных санкций.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения. Кроме того, Заказчик оставляет за собой право не оплачивать штрафные санкции в случае не уведомления о их условиях в полном объеме до момента подтверждения Заявки
7	<a href="#">Своевременное и в требуемом объеме перечисление денежных средств Поставщику/Субпоставщику</a>	Исполнитель обязан обеспечить надлежащие условия для оказания Услуг Заказчикам, в том числе исполнить обязательство по своевременному и в требуемом объеме перечислению денежных средств конечным Поставщикам/Субпоставщикам, а также удостовериться в получении оплаты со стороны Исполнителя. В случае нарушения порядка оплаты или иной другой причины, делающей невозможным оказание услуг Заказчику по подтвержденной Заявке, а также в случае вынужденной оплаты Заказчиком Услуг на месте (например, в виду неоплаты) по подтвержденной Заявке, Исполнитель обязан урегулировать вопрос возврата денежных средств Заказчику (на банковскую карту или наличными) в течение 5 (пяти) дней с момента совершения Заказчиком вынужденной оплаты, о чем предоставляет подтверждающие возврат документы.	Наличие факта нарушения Исполнителем обязательств по перечислению денежных средств конечным Поставщикам/Субпоставщикам, повлекшее в том числе, но не ограничиваясь: отказ в оказании Услуг Заказчикам; взимание платы за оказание Услуг с Заказчиков (в том числе вынужденная оплата Заказчиками Услуг по подтвержденной заявке); увеличение стоимости оказания Услуг.	Нарушения подтверждается претензиями, полученными от Заказчиков	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. При этом все убытки Заказчика, связанные с нарушением Исполнителем положений настоящего пункта Соглашения – компенсируются Исполнителем  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
8	<a href="#">Предоставление Услуг в границах согласованного лимита ценообразования</a>	Исполнитель предоставляет Заказчику Услуги в границах согласованного лимита ценообразования, при котором цена Услуг для Заказчика не может превышать официальный опубликованный в открытых источниках тариф Поставщика/Субпоставщика	Предоставление Услуг по завышенной стоимости сверх установленной согласованным лимитом ценообразования.	Нарушение подтверждается результатами выборочного мониторинга тарифов, предлагаемых Исполнителем к бронированию Заказчиком	Штраф 500*рублей за каждый выявленный факт нарушения. При этом Исполнитель обязан возместить Заказчику разницу между подтвержденной ценой Услуг и действующим на момент получения подтверждения лимитом ценообразования  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
9	<a href="#">Предоставление информации об особенностях оказания Услуг Поставщиком / Субпоставщиком</a>	Исполнитель обязан до подтверждения Заявки предоставить Заказчику полную и достоверную информацию о всех особенностях оказания автотранспортных Услуг, которые могут повлиять на решение Заказчика. К особенностям оказания Услуг относятся в том числе, но не ограничиваясь: техническое состояние автопарка, стаж водителей, список доступных для предоставления транспортных средств, цвета транспортных средств, состояние дорог и погодных условий, зоны, закрытые для проезда транспортных средств, КПП и прочие	Не предоставление информации до момента подтверждения Заявки об особенностях оказания Услуг, в том числе конечным поставщиком, в том числе повлекшее взыскание с Заказчика штрафов или отказ в оплате подтвержденных Услуг	Нарушение фиксируется в претензии Заказчика и подтверждается информацией, полученной от Поставщика / Субпоставщика	Штраф 1000 рублей за каждый факт нарушения. При этом Заказчик оставляет за собой право не оплачивать стоимость подтвержденной Заявки в случае если Заказчик отказался от Услуг или Услуга оказана не в полном объеме  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1500 рублей

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
10	<a href="#">Порядок работы с рекламациями</a>	Исполнитель обязан направить в адрес Заказчика подтверждение о получении претензии от Заказчика в течение 2 (двух) часов с момента ее получения на электронную почту. Уведомление должно содержать информацию о планируемых мероприятиях по расследованию инцидента, а также сроки предполагаемого инцидента, а также сроки предполагаемого предоставления результатов служебной проверки	Нарушение сроков направления подтверждения получения претензии от Заказчика, а также направление подтверждения, не содержащего информации о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения подтверждения от Исполнителя о получении претензии, а также отсутствием в полученном подтверждении информации о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
		Результаты служебной проверки и решение по инциденту должны быть предоставлены Исполнителем в рабочее время в течение 24 часов и 72 часов, если требуется получение официального письма от Поставщика / Субпоставщика, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика во время подтверждения получения претензии	Нарушение сроков предоставления результатов служебной проверки и решения по инциденту, нарушение Исполнителем взятых на себя обязательств.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения результатов служебной проверки и решения по инциденту от Заказчика	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения.  *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
11	<a href="#">Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию</a>	Реестры (сводные реестры счетов) должны предоставляться строго по согласованной с Заказчиком форме и включать в себя информацию по всем включенным в реестр полям, а также отражать конечную (окончательную) стоимость оказанных Услуг, согласующуюся с последним корректирующим счетом, высланным в адрес Заказчика	Предоставление реестров по форме, не согласованной с Заказчиком, равно как реестров, содержащих некорректную итоговую стоимость оказанных Услуг, а также недостоверное отражение информации (включая итоговую стоимость поездки, комиссию, несовпадение со счетом и т.п.) по каждой Услуге	Нарушение подтверждается подписанным Актом сверки взаимных расчетов, а также предоставленными реестрами	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения (некорректную позицию реестра)  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей
		Исполнитель предоставляет заполненный реестр в срок, указанный в соответствующем договоре с Заказчиком.	Нарушение установленных сроков предоставления заполненных реестров.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения от Исполнителя реестра в указанный в договоре срок.	Штраф 300 за просрочку до 5 (пяти) рабочих дней в предоставлении реестра  Штраф 600 рублей за просрочку более чем на 5 (пять) рабочих дней в предоставлении реестра

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
12	<a href="#">Предоставление счетов</a>	Исполнитель направляет Заказчику счет за Услуги одновременно с подтверждением Заявки или в согласованные в договоре сроки	Отсутствие счета в письме о подтверждении Заявки или нарушение сроков предоставления счетов по договору	Нарушение подтверждается моментом получением/не получением счета от Исполнителя.	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей
		Исполнитель выставляет Заказчику счета на сумму, соответствующие заказанными и подтвержденным Заказчиком Услугам. Заказчик не гарантирует оплату Услуг, оказанных Заказчику без получения подтверждения с его стороны, а именно: изменения маршрута следования, вынужденное ожидание, экста-часы аренды автотранспорта и прочее. В случае необходимости коррекции счета, Исполнитель обязан не позднее чем в течение 2 рабочих дней с даты оказания Услуги направить Заказчику вместе с измененным счетом соответствующее уведомление с объяснением оснований изменений счета в большую сторону и получить его согласование на доплату	Выставление в адрес Заказчика счетов на сумму, отличные от согласованных в заявках	Нарушение подтверждается счетами, выставленными Исполнителем с нарушением условий настоящего Соглашения.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения, при этом Заказчик оставляет за собой право не оплачивать образованную разницу в цене, если согласование доплаты с Исполнителем не предоставляется возможным  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
		Исполнитель выставляет Заказчику счет, относящийся к тому отчетному периоду, в рамках которого происходит оказание соответствующей Услуги. В случае если оказание Услуг происходит в границах нескольких отчетных периодов, Исполнитель выставляет Заказчику отдельные счета на каждый отчетный период, счета при этом подлежат отражению в разных реестрах.	Выставление в адрес Заказчика единого счета на Услугу, относящуюся к разным отчетным периодам.	Нарушение подтверждается счетами, выставленными Исполнителем с нарушением условий настоящего Соглашения.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
		В случае если счет подлежит коррекции в виду неоказания или ненадлежащего оказания Услуги по вине Исполнителя, последний обязан соответствующим образом скорректировать счет и выслать его в адрес Заказчика, не позднее чем по истечении 2 (двух) рабочих дней с зафиксированной в подтверждении даты оказания Услуги.	Нарушение требований о коррекции счетов, в том числе нарушение сроков предоставления скорректированных счетов.	Нарушение подтверждается информацией, полученной от Заказчика, а также выставленными Исполнителем с нарушением условий о коррекции счетами.	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей

№	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
13	<p><a href="#">Обеспечение бесперебойной работы Системы и XML-шлюза (Далее в совокупности и по отдельности – «Система»)</a></p>	<p>Исполнитель предоставляет Заказчику технологические Услуги:</p> <p>а) Обеспечение круглосуточно 7 дней в неделю доступа к Системе;</p> <p>б) Реагирование Исполнителя на экстренные проблемы в Системе, связанные с непрерывностью предоставления Услуг;</p> <p>в) Технологическое сопровождение, под которым понимается комплекс Услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- периодическое обновление (модернизация) функциональных возможностей Системы путем поставки новых версий;</li> <li>- сопровождение программного обеспечения Системы, заключающееся в бесплатном устранении ошибок, в течение всего срока действия Договора;</li> <li>- сопровождение в части обеспечения работоспособности Системы, анализа нетиповых ситуаций и устранения причин их возникновения;</li> <li>- техническая поддержка, которая включает консультации, а также изменения в функциональности Системы по требованиям Заказчика.</li> </ul> <p>Качество оказываемых Услуг оценивается в следующих трех категориях:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Доступность Системы 24/7;</li> <li>• Исправление ошибок в зафиксированные сроки;</li> <li>• Порядок изменения (модернизации) Системы.</li> </ul>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Неинформированное или несвоевременное информирование Заказчика о паузе в обслуживании или запланированном простое.</li> <li>2. Простой в работе системы, превышающий 1 час.</li> </ol>	<p>Нарушение подтверждается протоколом работы Системы или рекламацией Заказчика</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения сроков информирования и/или несогласования сроков и периода Запланированного простоя</p> <p>Штраф 300 рублей за второй и каждый последующий час нарушения функционирования Системы</p>
		<p>1.Доступность Системы</p> <p>Поставщик гарантирует бесперебойную работу Системы.</p> <p>К программно-аппаратным средствам, входящим в зону ответственности Исполнителя, относятся</p> <p>а) Серверы, на которых установлены программные продукты, входящие в состав Системы;</p> <p>б) Компоненты оборудования сети передачи данных, принадлежащего Исполнителю либо провайдером, предоставляющим компоненты оборудования сети передачи данных на основании прямых соглашений, а также программное обеспечение, установленное на этих компонентах.</p> <p>Под доступностью Системы подразумевают отсутствие пауз в обслуживании или Запланированный простой.</p> <p>а) Пауза в обслуживании – полное бездействие Системы по следующим причинам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Сбой в линии сети передачи данных, управляемой Исполнителем;</li> <li>•Сбой в работе сервера или маршрутизатора, управляемого Исполнителем;</li> <li>•Системные ошибки, вследствие которых Система полностью недоступна;</li> <li>•Ошибки в работе программного обеспечения Исполнителя, вследствие которых Система полностью недоступна.</li> </ul> <p>Перебой в работе, ведущие к полной остановке в работе, не могут превышать 1 (одного) часа и должны сопровождаться незамедлительным (в течение 20 минут) информированием Заказчика о существующей проблеме и сроках ее устранения посредством электронной почты:</p> <p>б) Запланированный простой - используется для сервисного обслуживания аппаратного оборудования и программного обеспечения, а также для внесения изменений в конфигурацию оборудования и смены версий программного обеспечения.</p> <p>Запланированный простой будет осуществляться в любое время или период, без согласования с Заказчиком, но с обязательным уведомлением его по e-mail</p>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Неинформированное или несвоевременное информирование Заказчика о паузе в обслуживании или запланированном простое.</li> <li>2.Простой в работе системы, превышающий 1 час</li> </ol>	<p>Нарушение подтверждается протоколом работы Системы или рекламацией Заказчика</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения сроков информирования и/или несогласования сроков и периода Запланированного простоя</p> <p>Штраф 300 рублей за второй и каждый последующий час нарушения функционирования Системы</p>

	<p>Исправление ошибок: Ошибкой считается ситуация, в которой функции, обозначенные в пользовательских документах о продукте Исполнителя, не работают таким образом, как это описано в документации. При этом Заказчик может ссылаться на документы, соответствующие версии рабочего программного обеспечения или письма от уполномоченного представителя Исполнителя.</p> <p>В зависимости от серьезности ошибки ей будет присвоен один из следующих приоритетов: а) Чрезвычайное происшествие (ЧП). Любая ситуация, блокирующая возможность онлайн регистраций через Систему для всех пользователей или связанная с финансовыми рисками и/или потерями, расценивается как ЧП. б) Высокий. Пользователи не могут выполнять одну или несколько важных функций. в) Средний. Ограниченное число пользователей не могут выполнять свои задачи. г) Низкий. Последствия ошибки не сказываются на текущей работе пользователей.</p> <p>Заказчик может сообщить об обнаруженной ошибке в функционировании Системы Поставщику по одной из следующих схем информирования в зависимости от приоритета обнаруженной ошибки: а) для Чрезвычайного происшествия – круглосуточно по телефонам +7(495)128 3601 и email <a href="mailto:24@ru-travel.org">24@ru-travel.org</a> Поставщик обязуется незамедлительно отреагировать на каждую ошибку, имеющую уровень ЧП в следующие сроки: Подтверждение и первичный ответ – 15 минут Исправление – 180 минут б) для прочих ошибок – посредством электронной почты <a href="mailto:24@ru-travel.org">24@ru-travel.org</a>, телефона +7(495)128 3601 или онлайн системы технической поддержки в рабочее время. В случае выявления перебоев в работе и/или передачи данных, имеющих отношения к выходу из строя отдельных функций Системы (в том числе замедление работы), не ведущих к ее полному отказу в работе, Исполнитель, выявив данный факт самостоятельно или же получив соответствующее уведомление от тех поддержки, обязан принять все необходимые меры по скорейшему ликвидации неполадки, уведомив Заказчика, что работа над проблемой ведется и будет завершена в срок, указанный в уведомлении. Время ответа на остальные сбойные ситуации не должно превышать следующие показатели: Подтверждение с информированием о сроке решения проблемы: Высокий – не более 2 раб часов Средний – не более 4 раб часов Низкий – не более 8 раб часов</p> <p>Решение проблемы: Высокий – не более 3 раб часов Средний – не более 5 раб часов Низкий – не более 8 раб часов</p>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части: Не уведомление Заказчика о выявленных перебоях в работе системы; Нарушение утвержденных сроков ответа и устранения выявленных неполадок.</p>	<p>Нарушение фиксируется уполномоченным сотрудником Заказчика и подтверждается наличием уведомления, поступившего/не поступившего от Исполнителя и сроками устранения выявленных неполадок в работе онлайн системы</p>	<p>Штраф 300 рублей за каждый факт не уведомления о существовании неполадок в работе онлайн системы, при их наличии.</p> <p>Штраф 300 рублей за каждый факт нарушения срока ответа или исправления ошибки.</p> <p>Штраф 300 рублей за четвертый и каждый последующий час нарушения функционирования Системы по причине несвоевременного исправления ошибки с приоритетом «чрезвычайное»</p>
--	--	---	--	---



		Рабочими считаются часы с 09:00 до 19:00 московского времени, за исключением законодательно установленных в Российской Федерации выходных и праздничных дней.			
15	<a href="#">Обеспечение надлежащего заказа Услуги</a>	Исполнитель участвует в опросе Заказчика в отношении качества предоставленного им сервиса по шкале от 1 до 10. В опросе участвуют не менее 5 сотрудников Заказчика. Уровень сервиса считается удовлетворительным, если Поставщик в результате опроса набрал 40 баллов – установленный Сторонами уровень KPI.	Не достижение Поставщиком установленного Сторонами уровня KPI.	Нарушение подтверждается результатами опроса и фиксируется в документе по результатам опроса.	Штраф 1000 рублей за не достижения уровня KPI.

**Заключение**

Исполнитель гарантирует что его сотрудники ознакомлены с требованиям соглашения SLA и соблюдают их.

Итоги по фактам нарушений настоящего соглашения подводятся Сторонами ежемесячно. Заказчик направляет в адрес Исполнителя отчет по штрафам, с приложением статистических данных, подтверждающих нарушение Исполнителем условия настоящего Соглашения, а также счет на оплату. Исполнитель обязан в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента получения отчета по штрафам произвести оплату в размере, указанном в направленном счете, или направить в адрес Заказчика письменное мотивированное опровержение. Если Исполнитель в 5-дневный срок с момента получения от Заказчика отчета по штрафам, не направит в адрес Заказчика письменное мотивированное опровержение, отчет по штрафам будет считаться принятым Исполнителем и подлежащим оплате.

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания вступает в силу с даты подписания его уполномоченными представителями обеих Сторон.

**Исполнитель:**

ООО «РусТрансфер»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Заказчик:**

ООО «\_\_\_\_\_»

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_