

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Содержание		Страница
	Предисловие	2
1.	Общие положения	2
2.	Термины и определения	2
3.	Цели и задачи	3
4.	Концепция клиентоориентированной политики	3
5.	Организационно-нормативное обеспечение	3
6.	Инфраструктура очного обслуживания	4
7.	Требования к водителям Поставщика/Принципала при обслуживании Клиентов	4
8.	Деловой этикет при обслуживании Клиентов	6
9.	Деловой этикет при телефонных переговорах	6
10.	Этика деловой переписки	7
11.	Внутренний этикет	7
12.	Основные критерии и параметры взаимодействия с Клиентами	7
13.	Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия Поставщика/Принципала с Заказчиками/Агентами	7
14.	Организация клиентского сервиса Поставщика/Принципала	7
15.	Принципы урегулирования конфликтов	8
16.	Заочное обслуживание	8
17.	Порядок заочного обслуживания Клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)	8
18.	Порядок заочного обслуживания Клиентов (Заказчиков/Агентов) посредством почтовой переписки	9
19.	Требования к организации системы интерактивного обслуживания	9
20.	Обслуживание жалоб и претензий	10
21.	Информационное обеспечение Заказчика/Агента	10
22.	Критерии качества обслуживания, контроль и мониторинг качества обслуживания Клиентов (Заказчиков/Агентов)	11
23.	Требования к водителю и ответственность за нарушения	12
24.	Требования к транспортному средству и ответственность за нарушения	13
25.	Требования к водителю и ответственность за нарушения	13
26.	Требования к порядку оказания услуг и ответственность за нарушение	14
27.	Действия при ДТП и ответственность за нарушение	15
28.	Решение конфликтных ситуаций с Клиентом и ответственность за нарушение	15
29.	Иные договорённости	15
30.	Требования к процессам взаимодействия, определения и ответственность за нарушения	16
31.	Часы работы	16
32.	Ответ на телефонного звонок Заказчика/Агента работа Call центра Поставщика/Принципала (24/7)	16
33.	Обработка информационных запросов и заявок на бронирование	16
34.	Исполнение обязательств Поставщика/Принципала в части оказания услуг по трансферу Клиентов (перевозка, транспортировка, доставка и пр.) в соответствии с подтвержденной Заявкой	17
35.	Уведомление Заказчика/Агента обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика/Агента	20
36.	Предоставление Заказчику/Агенту полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец. тарифами Клиентов Заказчика/Агента, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления услуг	20
37.	Предоставление услуг в границах согласованного лимита ценообразования	21
38.	Предоставление информации об особенностях оказания услуг Поставщика/Принципала	21
39.	Порядок работы с рекламациями	21
40.	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию	22
41.	Ответственность Поставщика/Принципала за предоставление Клиентам Заказчика/Агента закрывающих документов	22
42.	Предоставление счетов	22

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

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.

Стандарт качества обслуживания (по тексту также - SLA) — это правила очного, заочного, онлайн обращений, переписки между Заказчиком/Агентом и Поставщиком/Принципалом; установленные нормы уровня обслуживания водителями Поставщика/Принципала Клиентов и способы контроля исполнения услуг, гарантирующие потребителям услуг высший уровень обслуживания, своевременность обработки запросов и получения ответов. Стандарт качества обслуживания обуславливает компетентность услуг, предоставляемых компанией Поставщиком/Принципалом.

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию между Поставщиками/Принципалами и Клиентом, Заказчиком, Агентом, Субагентом при оказании автотранспортных услуг.
- 1.2. Стандарт предназначен для применения всеми Сотрудниками Поставщика/Принципала.
- 1.3. Стандарт распространяется на взаимоотношения с потребителями услуг - физическими лицами; юридическими лицами, в том числе индивидуальными предпринимателями.
- 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. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.

2. Термины и определения

- 2.1. Заказчик— контрагент, заключивший договорные отношения с Поставщиком/Принципалом на оказание автотранспортных услуг.
- 2.2. Оператор (менеджер) Заказчика/Агента - Сотрудник Заказчика/Агента, осуществляющий непосредственное взаимодействие с Поставщиком/Принципалом и уполномоченный решать вопросы, связанные с исполнением Договора в рамках своей компетенции;
- 2.3. Поставщик/Принципал (Поставщик услуг) - организация, непосредственно осуществляющая автотранспортные услуги для Заказчика/Агента и его Клиентов.
- 2.4. Агент – контрагент, который обязуется за вознаграждение совершать по поручению принципала юридические и иные действия от своего имени, но за счет принципала, либо от имени и за счет принципала. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от своего имени и за счет принципала, приобретает права и становится обязанным агентом, хотя принципал и был назван в сделке или вступил с третьим лицом в непосредственные отношения по исполнению сделки. По сделке, совершенной агентом с третьим лицом от имени и за счет принципала, права и обязанности возникают непосредственно у принципала.
- 2.5. Субагент - тот, кого привлекает агент для выполнения поручений заказчика.
- 2.6. Клиенты – физические лица, указанные Заказчиком, Агентом или Субагентом в качестве потребителей автотранспортных и прочих услуг, оказываемых Поставщиком/Принципалом.
- 2.7. Сотрудник поставщика услуг – физическое лицо, находящееся в договорных отношениях с Поставщиком/Принципалом (водители, диспетчеры - операторы, бухгалтерия, административный персонал), которое непосредственно осуществляет оказание соответствующего вида услуг для Клиентов или Заказчику/Агенту.
- 2.8. Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.
- 2.9. Претензия – направленное Клиентом или Заказчиком, Агентом или Субагентом в адрес Поставщика/Принципала или должностного лица Поставщика/Принципала письменное или устное заявление о нарушении прав или интересов Клиента.
- 2.10. Контакт-центр (Call-центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, операторов Поставщика/Принципала, процессов для обеспечения обслуживания Заказчика/Агента.
- 2.11. Обращение - направленное Заказчиком, Агентом или Субагентом в адрес Поставщика/Принципала или должностного лица Поставщика/Принципала письменное или устное предложение, заявление, жалоба или запрос на предоставление информации.
- 2.12. Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации между людьми.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

3. [Цели и задачи](#)

- 3.1. Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия Поставщика/Принципала с Клиентами, Заказчиками, Агентами, Субагентами и Водителями, 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/Агента и Клиента.
- 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 Клиентов 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/Агента и Клиентов потребности продолжать сотрудничество с Поставщиком/Принципалом, на формирование и поддержание положительного имиджа в глазах Клиентов, Сотрудников и операторов Заказчика/Агента.

4. [Концепция клиентоориентированной политики](#)

- 4.1. Ценности и принципы взаимодействия между Сторонами процессов включают в себя обязательства по обеспечению надежного и бесперебойного автотранспортного обслуживания, доступностью всего спектра услуг добросовестным Заказчиком/Агентом и Клиентам. Клиентоориентированный подход Поставщика/Принципала основан на систематическом взаимодействии со всеми сторонами, обеспечивающими процессы обслуживания заказов, отслеживании и анализе их потребностей и мнения Клиентов о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи».
- 4.2. Основными принципами политики являются:
 - 4.2.1. Временная доступность: Заказчику/Агенту гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение запросов независимо от времени суток.
 - 4.2.2. Организационная доступность: Правила пользования услугами Поставщика/Принципала должны быть понятны и исполнимы.
 - 4.2.3. Информационная доступность: Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Поставщиком/Принципалом носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Заказчики/Агенты надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату услуг, а также, при необходимости, о порядке ценообразования.
 - 4.2.4. Ценовая и конкурентная доступность: Создание условий для Заказчика/Агента по тарифам, способствующих размещению заказов только в компании Поставщика/Принципала.
- 4.3. Обслуживание Заказчика/Агента и его Клиентов основано на следующих принципах:
 - 4.3.1. Принцип «обратной связи»: Поставщик/Принципал оперативно производит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания Клиентов и Заказчиков/Агентов.
 - 4.3.2. Принцип «объективности»: Клиентам и Заказчикам/Агентам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности Клиента и Заказчика/Агента, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности водителя, если в установленном порядке рассмотрения не установлено обратное. При рассмотрении обращений Клиентов может учитываться, что у данной группы Клиентов нет юридических или технических знаний по вопросам и условиям исполнения автотранспортных услуг.
 - 4.3.3. Водитель, обслуживающий Клиента Заказчика, Агента или Субагента, в своём лице представляет Поставщика/Принципала, и от его отношения к Клиенту зависит восприятие Поставщика/Принципала Клиентом как надежного и добросовестного Поставщика/Принципала услуг.
- 4.4. Клиентам и Заказчикам/Агентам/Субагентам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Сотрудники Поставщика/Принципала обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5. [Организационно-нормативное обеспечение](#)

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 5.1. Обслуживание Клиентов Заказчика/Агента Поставщиком/Принципалом организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований Клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, условиями договора и SLA.
 - 5.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с Клиентами определяются в соответствии с концепцией клиентоориентированной политики.
 - 5.3. Прием запросов на перезаключение договорных отношений осуществляет служба по работе с юридическими лицами по телефону +7(495)128-3601 и адресу электронной почты 24@rustransfer.org.
 - 5.4. Контакт-центр является точкой входа Заказчиков, Агентов или Субагентов к Поставщику/Принципалу с заявками, вопросами и потребностями.
 - 5.5. Подразделения Поставщика/Принципала, в функции которых входит оказание сложных услуг, организация ВИП обслуживания, зарубежные трансферы, взаимодействуют в работе с операторами Заказчика, Агента или Субагента в рамках своей компетенции. Каждое подразделение, деятельность которых затрагивает интересы Клиентов, дает предложения по улучшению работы с Клиентами и участвует в реализации лучшего варианта исполнения заказа.
 - 5.6. Сотрудники Поставщика/Принципала в установленные сроки предоставляют ответы на запросы и заказы, осуществляют дополнительные обращения за уточнениями к Заказчику/Агенту по исполнению заказа, предоставлению вариантов автотранспорта по требуемым параметрам и условиям Заказчика/Агента.
 - 5.7. Для организации взаимодействия Поставщика/Принципала с Заказчиком/Агентом и операторами Заказчика, Агента или Субагента используется единое корпоративное программное обеспечение Заказчика/Агента.
 - 5.8. Для поддержания системы централизованного обслуживания Поставщик/Принципал обеспечивает наличие: квалифицированных Сотрудников, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания Заказчиков/Агентов и Клиентов; современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений и формирования отчетов для Заказчика/Агента.
6. [Инфраструктура очного обслуживания](#)
- 6.1. Очное обслуживание Заказчика/Агента Поставщиком/Принципалом осуществляется в офисе обслуживания клиентов по адресу, указанному в реквизитах в договоре.
 - 6.2. Очное обслуживание руководителями и Сотрудниками Поставщика/Принципала производится в часы работы Сотрудников структурных подразделений.
 - 6.3. Выезд Сотрудников и руководителей в офис Заказчика/Агента производится по согласованию сторон, и определяются из принципа достаточной необходимости очного обслуживания.
7. [Требования к водителям Поставщика/Принципала при обслуживании Клиентов](#)
- 7.1. Клиенты, обслуживание которых Вы осуществляете, как правило, деловые или командированные Клиенты, для которых важно качество услуг, пунктуальность и безопасность поездки. Ваше отношение к работе при выполнении заказа на трансфер требует гораздо больше внимания и ответственности, чем рядовой заказ такси.
 - 7.2. Внешний вид водителей должен быть опрятным, чистым и в классическом или деловом стиле одежды (брюки, рубашка или свитер, туфли). Водители автомобилей классов «Бизнес» и «Представительский» — работают в деловом костюме. Не допускается спортивная и пляжная обувь, шорты. Обувь должна быть чистой и опрятной.
 - 7.3. Водитель должен оперативно и качественно обслуживать Клиентов.
 - 7.4. Водители Поставщика/Принципала безоговорочно соблюдают стандарты встречи Клиентов в терминале прибытия аэропорта на выходе из зоны получения багажа, на перроне железнодорожного вокзала или в лобби отеля:
 - 7.4.1. **ЗАБЛАГОВРЕМЕННО** уточняют в справочной службе аэропорта (вокзала) фактическое прибытие рейса (поезда) и приезжают за 5 минут до приземления самолета (прибытия поезда).
 - 7.4.2. Если услуга заказана без встречи с табличкой, по прилету самолета (прибытию поезда или к отелю) водитель **ОБЯЗАТЕЛЬНО** дозванивается Клиенту или оператору Заказчика/Агента **8-800-200-4017**, сообщают о готовности к поездке и предлагают помощь с переноской багажа к автомобилю.
 - 7.4.3. Сразу после звонка Клиента или координатора водителю (или получения Клиентом багажа в аэровокзале), водитель встречает Клиента в удобном для него месте и осуществляет помощь с погрузкой багажа.
 - 7.4.4. Водитель ни в коем случае не сидит в машине при встрече Клиента, а встречает его возле автомобиля.
 - 7.4.5. Если услуга заказана со встречей клиента с табличкой, водитель **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен находиться в зоне выхода клиента с летного поля (багажного отделения аэропорта, сектора выхода), вагона поезда (в голове состава) или лобби отеля с табличкой в руке, текст таблички указан в заказе.
 - 7.4.6. Время бесплатного ожидания для получения клиентом багажа, прибывающем внутренним рейсом в аэропорту согласно условиям договора 60 минут.
 - 7.4.7. Время бесплатного ожидания для получения клиентом багажа, прибывающем международным рейсом в аэропорту согласно условиям договора 90 минут
 - 7.4.8. Время бесплатного ожидания при начале трансфера от железнодорожного вокзала – 20 минут.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 7.4.9. Время бесплатного ожидания при подаче к отелю или по адресу согласно договору от 20 минут.
- 7.4.10. Во всех случаях, когда дозвониться Клиенту не удастся в течение 15 минут или любых других ситуациях, влияющих на маршрут и время трансфера, водитель **НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО** уведомляет оператора Заказчика по телефону круглосуточной службы поддержки **8-800-200-4017** (звонок бесплатный) о текущей проблеме для принятия дальнейших решений по исполнению заказа.
- 7.4.11. Для компенсации стоимости услуг, невозможности дозвониться Клиенту или встретиться с ним, водитель подтверждает свое присутствие в аэропорту, на вокзале или в отеле, сохранив парковочные квитанции, чеки, талоны, в том числе осуществит свое фото на телефон с ракурсом на табло прилета самолета, прибытия поезда, ресепшн отеля, с отражением в фотографии текущего времени. При заказе подачи по адресу, сделайте Ваше фото на фоне таблички с адресом дома.
- 7.5. Водитель обеспечивает подачу транспортного средства по адресу за 5 минут до времени, указанного в заказе.
- 7.6. Водитель обязан инициировать обращение к Клиенту звонком самостоятельно или через оператора Поставщика/Принципала при подаче транспорта.
- 7.7. Водитель всегда первым приветствует Клиента и должен демонстрировать доброжелательное отношение к Клиенту при общении с ним: корпус водителя развернут в сторону Клиента; взгляд направлен Клиенту в глаза; необходимо улыбаться Клиенту.
- 7.8. Водитель в процессе общения обращается к Клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение к Клиенту.
- 7.9. Если Клиент подошел к водителю 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 водитель находится на значительном расстоянии от Клиента, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя Клиента, водитель демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости.
- 7.10. Водители Поставщика/Принципала безоговорочно помогают Клиентам с доставкой багажа до транспортного средства, дополнительная плата за услугу не взимается.
- 7.11. Водители Поставщика/Принципала соблюдают спокойный и уверенный стиль управления транспортными средствами с соблюдением правил дорожного движения. Начиная движение, Водитель должен пристегнуться сам и убедиться, что Клиенты пристегнуты ремнём безопасности.
- 7.12. Формат и громкость музыки в салоне автомобиля должны быть только по желанию Клиента.
- 7.13. По предварительному запросу водитель предоставляет детское кресло или удерживающее устройство без взимания дополнительной платы.
- 7.14. Хорошее знание города и области – ключевая компетенция водителя, заранее выбирайте оптимальные маршруты для передвижения, учитывая особенности дорожной обстановки, наличие «пробок» и пути объезда в вашем городе.
- 7.15. Водитель обязан избегать и не создавать аварийных, конфликтных и потенциально опасных ситуаций на дороге, игнорировать неумелость других участников движения.
- 7.16. Водителю запрещено принимать денежные средства от Клиентов и представлять Клиенту закрывающие документы, чеки, квитанции, содержащие стоимость только его услуг. Поставщику/Принципалу запрещено отправлять СМС сообщения, содержащие стоимость его услуг. Стоимость услуг указывается Поставщику/Принципалу только Заказчиком для отражения в таких документах и сообщениях.
- 7.17. Поставщику/Принципалу запрещено принимать заказы от Клиентов Заказчика напрямую. Поставщик/Принципал обязан сообщить незамедлительно о подобном обращении Клиента, в противном случае Заказчик вправе отказаться от оплаты такого заказа.
- 7.18. Курение при управлении автомобилем в присутствии Клиента категорически запрещается.
- 7.19. Водитель должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения Сотрудника с Клиентами. Водителю следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».
- 7.20. Каждый водитель Поставщика/Принципала в своей деятельности должен руководствоваться знанием того, что главная ценность – Клиент.
- 7.21. Уважая наших Клиентов, водители отдают себе отчет, что к каждому нужен индивидуальный подход.
- 7.22. Поставщик/Принципал и его Сотрудники заинтересованы в установлении длительных партнерских взаимоотношений с Клиентами и Заказчиками/Агентами.
- 7.23. Проявление внимания Сотрудников Поставщика/Принципала к индивидуальности каждого Клиента – основа коммерческой политики Поставщика/Принципала.
- 7.24. При возникновении конфликтной ситуации водители внимательно относятся к интересам Клиента и, по возможности, их учитывают.
- 7.25. 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 водителя.
- 7.26. Каждый Клиент требует внимания. Водитель относится ко всем Клиентам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- 7.27. Водитель должен уважать точку зрения Клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания Клиента.
- 7.28. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с Клиентом водитель должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что Клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 7.29. Водитель, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать Клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
- 7.30. В случае если водитель не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему Клиента, он должен: найти другого Сотрудника для того, чтобы удовлетворить просьбу Клиента; задать направления поиска (предоставить телефон, Е-мэйл и т.п.).
- 7.31. Не разрешается говорить или намекать Клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими Клиентами.
- 7.32. Форма изложения устных или письменных обращений к Клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.
- 7.33. Водителю категорически запрещается в присутствии Клиентов порочить репутацию Заказчика/Агента/Субагента, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания Клиента.
- 7.34. Водителю категорически запрещено обсуждать с Клиентом вопросы тарификации поездок, внутренней стоимости услуг и любых финансовых вопросов при оплате услуг по безналичному расчету, склонять или предлагать для Клиентов прямое сотрудничество.
- 7.35. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Заказчика/Агента/Субагента, Поставщика/Принципала или водителя, необходимо принести Клиенту извинения за причиненные неудобства.
- 7.36. При выявлении ошибок, допущенных Клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить Клиенту правильный порядок действий.
- 7.37. При обслуживании Клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы: быть к Клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной; помочь Клиенту изложить свою жалобу; дать возможность спокойно высказаться; уточнить суть жалобы; решать проблему в кратчайшие сроки; анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений необходимо рассматривать в отдельном порядке.
- 7.38. При взаимодействии с Клиентом Сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
- 7.39. Сотрудники Поставщика/Принципала относятся к информации, полученной от Заказчика, Агента, Субагента и Клиента, как к коммерческой тайне.
- 7.40. Поставщик/Принципал составляет график работы водителей с учетом требований Трудового кодекса РФ по соблюдению режима работы и отдыха, обеспечивает прохождение водителями медицинского предрейсового осмотра.
- 7.41. Поставщик/Принципал обеспечивает страхование гражданской ответственности безопасности жизни и здоровья пассажиров по каждому транспортному средству.

8. [Деловой этикет при обслуживании Клиентов](#)

- 8.1. Общение с Клиентами является важным элементом корпоративной культуры Поставщика/Принципала.
- 8.2. При обслуживании водитель должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в получении положительного результата от обслуживания Клиента.
- 8.3. Водитель обязан: поприветствовать Клиента; в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству; отвечать на вопросы Клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме. Отказ в обслуживании Клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса; не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для Клиента терминов, не допускать в разговоре с Клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам Клиента.
- 8.4. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов водителю необходимо демонстрировать доброжелательное отношение к Клиенту манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.
- 8.5. Клиент не всегда может быть в хорошем настроении, но завершение обслуживания Клиента должно оставаться в хорошем расположении его духа. Поэтому водителю необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с Клиентом.
- 8.6. При установлении фактов грубого обращения водителя с Клиентом, оказания на него необоснованного давления и угроз прекращения обслуживания виновные Сотрудники Поставщика/Принципала привлекаются к ответственности в установленном в соглашении порядке.
- 8.7. В конце обслуживания водитель обязан поблагодарить Клиента: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго» и тому подобные выражения.
- 8.8. В случае проявления со стороны Клиента необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении водитель предпринимает действия по тактичному завершению диалога, прерывает беседу и ни в коем случае не провоцирует конфликт противостоянием.

9. [Деловой этикет при телефонных переговорах](#)

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 9.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Поставщика/Принципала. Сотрудник или водитель, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Поставщика/Принципала у Клиентов.
- 9.2. При телефонных переговорах с Клиентами Сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование компании или подразделения компании и свое имя и высказать суть звонка.
- 9.3. Водителю или Сотрудникам Поставщика/Принципала необходимо своевременно, не позже третьего - четвертого сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов.
- 9.4. Сотруднику Поставщика/Принципала следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого Клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о Исполнителе.
- 9.5. Если Сотрудник или водитель не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить Клиента, во избежание недопонимания.
- 9.6. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.
- 9.7. Если Сотрудник не может сразу ответить на вопрос Клиента, рекомендуется записать номер телефона Клиента и перезвонить ему по мере решения вопроса.
- 9.8. Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.

10. [Этика деловой переписки](#)

- 10.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту.
- 10.2. Стилль 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-мэйл).

11. [Внутренний этикет](#)

- 11.1. 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 Поставщика/Принципала, Клиентов, Заказчиков, Агентов или Субагентов.

12. [Основные критерии и параметры взаимодействия с Клиентами](#)

- 12.1. Эффективный процесс взаимодействия с Заказчиками/Агентами/Субагентами и Клиентами характеризуется следующими параметрами:
 - 12.1.1. Единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия.
 - 12.1.2. Индивидуальный подход к Заказчикам /Агентам/Субагентам и Клиентам, минимизация времени Заказчика/Агента/Субагента, затраченного на получение услуг.
 - 12.1.3. Оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с Клиентами; полнота, актуальность и достоверность информации; многоканальность предоставления информации.

13. [Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия Поставщика/Принципала с Заказчиками/Агентами/Субагентами является обеспечение качества клиентского обслуживания, которое включает в себя:](#)

- 13.1. Заключение и исполнение договора на автотранспортное обслуживание;
- 13.2. Информирования Заказчиков/Агентов о процессах обслуживания Поставщика/Принципала и водителем.
- 13.3. Уведомление Поставщика/Принципала и его Сотрудников о действующих стандартах качества обслуживания в компании Заказчика/Агента и изменения к нему.
- 13.4. Уведомление Поставщика/Принципала о порядке и условиях оплаты за услуги.
- 13.5. Уведомление о возможных последствиях в виде полного или частичного ограничения размещения заказов в связи с нарушениями условий договора Поставщиком/Принципалом.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 13.6. Уведомление о действующих тарифах на услуги и сроков их изменения.
- 13.7. Уведомление об адресе и телефонах офиса, часах работы подразделений Поставщика/Принципала и Заказчика/Агента.
- 13.8. Уведомление о порядке передачи обращений, заказов, претензий.
- 13.9. Предоставление Заказчику/Агенту полного пакета документов Поставщика/Принципала (реквизиты, устав, учредительные документы и т.д.)
- 13.10. Ознакомление с интернет-сайтами Поставщика/Принципала;

14. [Организация клиентского сервиса Поставщика/Принципала](#)
 - 14.1. Обслуживание Заказчиков/Агентов и Клиентов организуется в соответствующих подразделениях Поставщика/Принципала (при наличии):
 - 14.1.1. Руководители (учредители Поставщика/Принципала)
 - 14.1.2. Отдел продаж.
 - 14.1.3. Контакт центр (Call-центр)
 - 14.1.4. Отдел по работе с корпоративными клиентами
 - 14.1.5. Бухгалтерия
 - 14.1.6. Отдел по работе с рекламациями
 - 14.1.7. Отдел IT поддержки
 - 14.2. Регламент времени обслуживания и ответа на запросы определен в требованиях к процессам взаимодействий (см. таблицу стр. 17)

15. [Принципы урегулирования конфликтов](#)
 - 15.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Заказчика/Агента/Субагента и Клиентов.
 - 15.2. Во избежание конфликтных ситуаций Сотрудники Поставщика/Принципала обязаны: стремиться действовать в интересах Клиентов, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; соблюдать принцип конфиденциальности.
 - 15.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению Сотрудника Поставщика/Принципала, 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 Клиентами и Заказчиками действия Сотрудников Поставщика/Принципала, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.
 - 15.5. Сотрудники Поставщика/Принципала должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения Клиентов, стремясь обеспечить их наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к Клиентам и Заказчикам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.

16. [Заочное обслуживание](#)
 - 16.1. Заочное обслуживание осуществляется по следующим каналам связи: телефон, электронная почта, мессенджер, почтовая переписка.

17. [Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи \(Контакт-центр\):](#)
 - 17.1. Клиенты, Заказчики, Агенты или Субагенты могут воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт с Сотрудником или на горячую линию в Контакт-центр Поставщика/Принципала.
 - 17.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Сотрудниками Поставщика/Принципала, указываются: на сайте Поставщика/Принципала, в договоре на обслуживание, в подписях Сотрудников Поставщика/Принципала электронных писем, СМС-уведомлениях, маршрутных квитанциях, личном кабинете Поставщика/Принципала и прочих сопроводительных документах к заказу.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 17.3. Телефонные номера водителя предоставляются Поставщиком/Принципалом Заказчику/Агенту в письме - запросе контактных данных о водителе; в личном кабинете Поставщика/Принципала после назначения; Клиенту – в СМС сообщении.
- 17.4. По телефонам для прямого телефонного контакта Клиент (Заказчик, Агент или Субагент) должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если Сотрудник, ответивший на телефонный звонок Клиента, Заказчика, Агента или Субагента, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), Клиенту, Заказчику, Агенту или Субагенту сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации.
- 17.5. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков в часы работы соответствующего подразделения Поставщика/Принципала.
- 17.6. Общие требования к Сотрудникам Поставщика/Принципала во время общения по телефону: впечатление об Исполнителе складывается у Клиента (Заказчика, Агента, Субагента) 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 Клиента (Заказчика, Агента, Субагента) по другой телефонной линии, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.
- 17.7. Параметры деятельности Контакт-центра Поставщика/Принципала:
 - 17.7.1. Осуществление приема вызовов ежедневно и круглосуточно по телефонам, указанным в договоре.
18. Предельное (максимальное) время обслуживания Клиента (Заказчика, Агента, Субагента) в Контакт-центре Поставщика/Принципала (рекомендуемый показатель):
 - 18.1. Обслуживание оператором – время ожидания ответа - 40 с;
 - 18.2. Обслуживание оператором – запрос и поиск информации о Клиенте - 45 с;
 - 18.3. Обслуживание оператором – предоставление информации по запросу - 5 мин;
 - 18.4. Обслуживание оператором – постобработка сообщения - 5 мин;
 - 18.5. Обслуживание Сотрудником – соединение со Сотрудником - 40 с;
 - 18.6. Обслуживание Сотрудником – предоставление информации Сотрудником по индивидуальным заявкам – не более 30 минут для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Комфорт»;
 - 18.7. Обслуживание Сотрудником – предоставление информации Сотрудником по индивидуальным заявкам для классов «Бизнес», «Представительский» в течение 2 часов, групповым заказам в течение 3 часов или в эти же сроки в рабочее время Поставщика/Принципала услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.
 - 18.8. В целях контроля за качеством оказания услуг все телефонные переговоры записываются.
19. Порядок обслуживания Заказчика, Агента, Субагента посредством почтовой переписки:
 - 19.1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда Заказчик/Агент направляет обращение по почте.
 - 19.2. Любое письменное обращение в адрес Поставщика/Принципала поступающее по почте и полученное от Заказчика/Агента регистрируется.
 - 19.3. После регистрации, обращение, направляется в соответствующее подразделение Поставщика/Принципала. В подразделении назначается ответственный Сотрудник Поставщика/Принципала за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.
 - 19.4. Письменное обращение Заказчика/Агента должно рассмотрено Сотрудниками Поставщика/Принципала в течение 3 рабочих дней (в случае если иной срок не предусмотрен законодательством или в договоре). Сотрудники Поставщика/Принципала проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с Заказчиком/Агентом по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению.
 - 19.5. Ответ на письменное обращение Заказчика/Агента должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Поставщика/Принципала и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Заказчиком/Агентом, контактные данные Поставщика/Принципала (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
 - 19.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, Поставщик/Принципал информируется об этом.
 - 19.7. Заказчик, Агент 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.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 19.8. Ответы, направляемые Заказчику/Агенту Поставщиком/Принципалом, оформляются на фирменном бланке Поставщика/Принципала с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона Поставщика/Принципала письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты.
- 19.9. Предельное (максимальное) время обслуживания Заказчика/Агента с использованием почтовой переписки (рекомендуемый показатель):
- 19.9.1. Регистрация, классификация обращений и передача обращения Сотруднику - не более одного рабочего дня;
- 19.9.2. Рассмотрение обращения и оформление ответа - не более 3 дней;
- 19.9.3. Продление рассмотрения обращения – не более 10 дней;
20. [Интерактивное обслуживание заказов Поставщиком/Принципалом \(при наличии программного обеспечения\)](#)
- 20.1. Интерактивное обслуживание заказа Поставщиком/Принципалом организуется в личном кабинете Поставщика/Принципала через программную регистрацию Поставщика/Принципала Заказчиком, и предназначено для предоставления информации Клиенту и Заказчику/Агенту, без предварительного запроса, следующей адресной информации:
- 20.1.1. Уведомления о статусах заказов, отражаемых в личном кабинете: передан партнеру, принят партнером, обработка изменений, водитель назначен, выполнен, отменен, сорван, закрыт.
- 20.1.2. Выгрузки реестров заказов; поиск заказов и информации по заказам.
- 20.1.3. Дозвоны на телефоны Клиенту (Заказчику/Агенту) с информированием о статусах заказа.
- 20.1.4. Уведомления Клиентов в 2-х СМС о регистрации заказа в компании Заказчика/Агента и о назначении водителя Поставщиком/Принципалом.
- 20.1.5. Уведомление водителя по СМС о заказе.
- 20.1.6. Дозвоны водителю для подтверждения исполнения заказа.
- 20.1.7. Перечень информации для авто информирования формируется Сотрудниками Заказчика/Агента и утверждается Поставщиком/Принципалом.
21. [Требования к организации системы интерактивного обслуживания](#)
- 21.1. Регистрация и уведомление Заказчика/Агента о регистрации обращения у Поставщика/Принципала - не более 1 мин.
- 21.2. Обновление информации в случае изменения заказа в личном кабинете Поставщика/Принципала – не более 5 мин.
- 21.3. Рассмотрение обращения и оформление ответа по электронной почте – не более 10 мин.;
- 21.4. Продолжительность промежутка между «отрицательным» звонком Сотруднику Поставщика/Принципала и следующим звонком – не более 5 мин.
22. [Обслуживание жалоб и претензий](#)
- 22.1. Подача жалобы или претензии от Клиентов (Заказчиков, Агентов, Субагентов) осуществляется на адрес электронной почты Поставщика/Принципала, указанный в договоре с детальным описанием причины, предмета и обстоятельств жалобы.
- 22.2. Сотрудник Поставщика/Принципала проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с Клиентом (Заказчиком/Агентом) по одному из указанных каналов связи с целью уточнения информации.
- 22.3. Ответ направляется Клиенту (Заказчику, Агенту, Субагенту) способом, указанным при написании претензии или по тому же каналу связи, по которому пришла жалоба.
23. [Информационное обеспечение Заказчика/Агента:](#)
- 23.1. К напоминаниям/сообщениям относится информирование: о наличии задолженности; об ограничениях на обслуживание; о внесении изменений в условия договоров по инициативе Поставщика/Принципала; о приближении срока оплаты за предоставленные услуги; об изменении тарифов или правил предоставления услуг.
- 23.1.1. На официальном сайте Поставщика/Принципала содержится информация о стоимости услуг, справочной информацией о деятельности Поставщика/Принципала.
- 23.1.2. В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных уведомлений по сумме задолженности за предоставленные услуги.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 23.1.3. Используется три типа индивидуального информирования: телефонное, e-mail и по почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной Поставщику/Принципалу Заказчиком/Агентом.
24. [Порядок рассмотрения претензий Клиентов \(Заказчика, Агента, Субагента\) и Поставщика/Принципала:](#)
- 24.1. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности потребителей услуг, а также для повышения качества обслуживания потребителей Поставщик/Принципал и Заказчик/Агент/Субагент планируют и проектируют эффективный и результативный процесс работы с претензиями.
- 24.2. Осуществляется регистрация претензий и ответов на них, порядок пользования такими записями и управления ими с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий.
- 24.3. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта, осуществляется применительно к следующим документам: Документ, озаглавленный «Жалоба», «Претензия», «Заявление», при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях / бездействии Сотрудников Поставщика/Принципала или Заказчика/Агента/Субагента.
- 24.4. Запись, должна содержать указания на меры, принятия которых требует податель претензии, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения таковой, включая описание и соответствующие вспомогательные данные; дату подготовки ответа; незамедлительно принятые меры. О получении каждой претензии немедленно сообщается ее подателю (по почте, по телефону, по электронной почте).
- 24.5. После регистрации претензии определяется правильность ее оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации, а также важность, сложность и необходимость осуществления немедленных действий.
- 24.6. К рассмотрению принимаются претензии, представленные в письменной или устной форме и содержащие: наименование услуги; основания для претензии; необходимые доказательные документы; номер договора, дату его заключения. Податель, представившей претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения претензии.
- 24.7. 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.
- 24.8. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствии признаков нарушения требований, Поставщик/Принципал или Заказчик/Агент/Субагент вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения претензии. О продлении срока рассмотрения претензии Поставщик/Принципал или Заказчик/Агент/Субагент в письменной форме уведомляет подателя претензии.
- 24.9. Если претензия признана необоснованной, то подателю претензии направляется письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением.
- 24.10. 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.
- 24.11. Обобщенная информация обо всех поступивших претензиях, их причинах, предпринятых действиях подготавливается в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организаций и используется при мониторинге удовлетворенности Клиентов.
- 24.12. Стороны проводят постоянный мониторинг процесса работы с претензиями по следующим показателям: соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии; объективность рассмотрения претензии; адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии.
- 24.13. Стороны принимают следующие меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение: исследуют, выявляют и применяют наилучший опыт в области работы с претензиями; распространяют подход, фокусируемый на потребителя, внутри организации; поощряют применение инноваций в процессе работы с претензиями; поощряют образцовую работу с претензиями Клиентов.
25. [Критерии качества обслуживания, контроль и мониторинг качества обслуживания Клиентов \(Заказчиков, Агентов, Субагентов\).](#)
- 25.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений Клиентов, за сохранность данных обращений несет каждый Сотрудник Поставщика/Принципала в рамках своей компетенции.
- 25.2. Контроль за внешним видом водителей и состоянием автотранспорта возлагается на непосредственного руководителя Поставщика/Принципала.
- 25.3. Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором «Доступность обслуживания клиентов».
- 25.4. Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность».

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

- 25.5. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором «Исполнительность».
- 25.6. Наличие эффективной обратной связи с Клиентами (Заказчиком, Агентом, Субагентом), 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 Клиентов 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 Клиентов.
- 25.8. Поставщик/Принципал несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими Сотрудниками.
- 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 Клиентов (Заказчиков/Агентов/Субагентов) следующими сторонами деятельности Поставщика/Принципала: качество обслуживания и совершенствование управления взаимоотношения с Клиентами; информирование об услугах; прохождение запросов или заказа, включая изменения к ним; обратная связь с Клиентом (Заказчиком/Агентом), включая претензии; повышение конкурентоспособности Поставщика/Принципала на рынке автотранспортных услуг; репутация Поставщика/Принципала.
- 25.11. Для мониторинга удовлетворенности Клиентов на основе внешней маркетинговой информации Заказчик/Агент использует следующие методы:
- 25.11.1. Проведение опросов: анкетирование и интервьюирование; анализ претензий и обращений; анализ внутренних показателей работы организации; процедура «Тайный клиент» ежемесячно.
- 25.11.2. Анкеты и скрипты диалогов для изучения удовлетворенности Клиентов разрабатываются Сотрудниками Заказчик/Агента на основе предварительно составленных вопросников с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.
- 25.11.3. Результаты интервью фиксируются в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения.
- 25.11.4. Проводятся постоянные контрольные звонки Сотрудниками Заказчик/Агента/Субагента Клиентам для оценки качества обслуживания.
- 25.11.5. Оценка удовлетворенности Клиентов проводится на основе: сравнения показателей по качеству обслуживания с прошлыми аналогичными периодами; сравнения показателей по различным видам услуг, процессам, сегментам рынка; определения тенденций в динамике показателей.
- 25.11.6. Мониторинг удовлетворенности Клиентов на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, фокус-групп и др., систематически контролируется и анализируется.
- 25.11.7. Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей систематизируется по следующим направлениям: определенным временным периодам (полугодие, год); объектам мониторинга удовлетворенности потребителей; группам потребителей и отдельным потребителям.
- 25.11.8. Результаты мониторинга рассматривают при проведении анализа со стороны руководства организации не реже одного раза в месяц для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.
- 25.11.9. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности Клиентов доводятся до сведения руководства Поставщика/Принципала и других заинтересованных сторон

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Перечень стандартов качества обслуживания

1. Требования к водителю и ответственность за нарушение

№ п/п	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация стоимости при нарушении требований, %
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, отвечающая требованиям ПДД, особенно в части скоростного режима, рискованного маневрирования и перестроения, проезда на запрещающий сигнал светофора, парковки и остановки в неполюженном месте	да	20
4	Личные качества, манера поведения	Водители соблюдают общепринятые нормы поведения (вежливость, доброжелательность, культура речи). Корректное и уважительное отношение водителя к Клиентам. Воздержание водителя от курения при оказании услуг	да	20
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 России)	да	10
		Гражданство России (при предоставлении услуг на территории России)	да	20
		Водители имеют хорошее знание города и быстро ориентируются на местности	да	20
		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 его психофизическое состояние. Употребление наркотиков категорически запрещено	да	100
		Водители соблюдают установленный законодательством России режим труда и отдыха водителей	да	20

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

2. Требования к транспортному средству (далее – ТС) ответственность за нарушение

№ п/п	Критерии	Требования	Обязательства	Штраф от стоимости при нарушении, %
1	Соответствия классов и допустимые модели ТС.	<p>Эконом (В- класс): Nissan Almera, Chevrolet Lacetti, Renault Logan, Changan Alsvin, Baojun 310 и подобные</p> <p>Стандарт (С- класс): Kio Rio (от 2020 г.в.), Volkswagen Polo (от 2020 г.в., 6-го поколения), Skoda Octavia, Ford Focus, Toyota Corolla, Hyundai Solaris, Chevrolet Cruze, Chery Arrizo 5, Chery Tiggo 4, Changan Alsvin, Geely Boyue, Haval Dargo и подобные</p> <p>Комфорт (D-класс): Toyota Camry, Nissan Teana, Volkswagen Passat, Ford Mondeo, Skoda Superb, Kia K5, Changan Lamore, Chery Arrizo 8, Geely Atlas, JAC J7, EXEED LX, Chery Tiggo 7 pro и подобные</p> <p>Бизнес (Е- класс): Mercedes Benz E-class, Lexus GS, BMW 5, Infiniti QX50, Geely Emgrand EC8, Kia K7, Hongqi H6, Qiyuan A07, Zeekr 001 и подобные</p> <p>Представительский (F – класс): Mercedes Benz S-class, BMW 7, Lexus LX, Exeed Sterra ES, GM Omega, Hongqi L1 и подобные</p> <p>Внедорожник (SUV-класс): Land Cruiser 200, BMWX5(X6), Mercedes GL (E, S, C) и подобные</p> <p>Минивэн (8-10 мест): Mercedes-Benz Viano, Ford Tourneo, Hyundai Grand Starex и подобные</p> <p>Микроавтобус (10-15 мест): Toyota Hiace, Fiat Ducato, Hyundai Grand Starex и подобные</p> <p>Микроавтобус (16-18 мест): Ford Transit, Peugeot Boxer, Citroen Jumper, Mercedes-Benz Sprinter и подобные</p> <p>Микроавтобус (19-21 мест): Mercedes-Benz Sprinter, Volkswagen Crafter, Renault Master и подобные</p> <p>Автобус от 45 мест: Neoplan, MAN, King Long, Kia Granbird, Higer, Setra и подобные</p>	да	20
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, минивен, микроавтобусы не более 7 лет. Для автобусов не более 10 лет.	да	20
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 Клиентов.	да	20
		ТС проходит техническое обслуживание, которое обеспечивает безопасность эксплуатации в соответствии с требованиями завода-изготовителя.	да	20
		ТС оснащены шинами, соответствующими времени года и отвечающие требованиям нормативных документов РФ (при оказании услуг на территории России).	да	20
		ТС оборудовано ремнями безопасности, которые находятся в исправном состоянии и пригодные для использования.	да	20
		Наличие тонировки на транспортном средстве соответствует законам России.	да	10
4	Чистота ТС.	ТС подаётся Клиенту в чистом состоянии (по погодным условиям) снаружи (экстерьер) и внутри (интерьер). В салоне ТС отсутствуют какие-либо неприятные или резкие запахи (в том числе запах табачных изделий). Мойка автомобиля осуществляется еженедельно, но не менее 1 раз в сутки.	да	20
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	20
6	Оборудование	В ТС находится огнетушитель, аптечка, знак аварийной остановки, запасное колесо, навигационная система, автомагнитола	да	20
7	Документы	В ТС находится действующий страховой полис ОСАГО, свидетельство о регистрации ТС, водительское удостоверение	да	20
8	Иные параметры.	Багажник ТС освобожден от посторонних вещей, которые могут помешать загрузке багажа Клиентов.	да	20
		При необходимости салон ТС оборудован детским креслом или бустером (по запросу Клиента).	да	20

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

3. Требования к порядку оказания услуг и ответственность за нарушение

№ п/п	Критерии	Требования	Выполнение	Штраф от стоимости услуги при нарушении, %
1		Подача ТС и порядок встречи Клиента.		
1.1.	Время подачи ТС	ТС подаётся не позднее указанного в заказе времени встречи Клиента.	да	Задержка подачи 10-20 минут – до 20% Задержка подачи 20-30 минут – до 50% Задержка подачи 30-40 минут – до 70% Задержка подачи 40-50 минут – до 100%
		Поставщик/Принципал берет на себя обязательство по отслеживанию рейсов и, в случае их задержки или переноса, дожидается Клиента. При прибытии рейса ранее, Поставщик/Принципал прилагает все усилия для подачи ТС ко времени прибытия, но не гарантирует раннюю подачу.	да	20
1.2.	Место подачи ТС и оказание услуги Клиенту «Встреча с табличкой»	<ul style="list-style-type: none"> На адресе: ТС подается к подъезду дома, обозначенного в заказе Клиента. Водитель ожидает Клиента в ТС. 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 Клиента в холле отеля с именной табличкой На ж/д вокзале: ТС размещается на доступной парковке, не допуская нарушения ПДД. Водитель ожидает Клиента на перроне у вагона, обозначенного в заказе, или у головного вагона состава (по умолчанию у первого вагона по ходу движения поезда) с именной табличкой В аэропорту: ТС размещается на ближайшей разрешенной стоянке. Водитель ожидает Клиента в зале прилета с именной табличкой После встречи Клиента водитель уточняет у Клиента о необходимости ожидания в лобби отеля, ж/д вокзале, аэропорту до момента подачи автомобиля водителем непосредственно к выходу из здания или с согласия Клиента вместе следуют к ТС 	да	20
1.3.	Место подачи ТС и встреча с Клиентом по звонку	<ul style="list-style-type: none"> При встрече Клиента и приглашения к ТС «По звонку», водитель уведомляет звонком Клиента о местонахождении ТС и приглашает к автомобилю. 	да	20
1.4.	Требования к табличке	Встреча Клиента осуществляется с табличкой, оформленной крупными печатными буквами на листе формате не менее А4 или с планшетом не менее 8" с соблюдением тех же требований. Текст таблички должен соответствовать требованию заказа (по умолчанию ФИ Клиента: для российских граждан – на русском языке, для иностранных – на английском).	да	20
1.5.	Регламент реагирования в случае, если Клиент задерживается	<ul style="list-style-type: none"> При встрече по адресу, в гостинице или ж/д вокзале: В течение 10 минут с момента указанного в заказе времени встречи водитель связывается с Клиентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Клиентом, водитель уведомляет Поставщика/Принципала (координатора, оператора), а Поставщик/Принципал уведомляет оператора Заказчика/Агента о проблеме и следует его указаниям. При встрече в аэропорту: В течение 20 минут ожидания ко времени объявления о посадке водитель связывается с Клиентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Клиентом в обозначенный срок, водитель уведомляет Поставщика/Принципала (координатора, оператора), а Поставщик/Принципал уведомляет оператора Заказчика/Агента о проблеме и следует его указаниям. 	да	20
1.6.	Порядок СМС уведомления Клиента о заказанной услуге. Предоставление контактов водителя	Клиенту Заказчиком/Агентом направляется два СМС: первое СМС с информированием о регистрации заказа в компании Заказчика/Агента; 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 Поставщика/Принципала (координатора) в городе обслуживания. В обоих случаях направляется номер телефона бесплатной круглосуточной службы поддержки 8(800)2004017 если заказ выполняется в России. Если заказ выполняется за рубежом направляется номер +74951283601	да	Непредставление контактов водителя -10
1.7.	Контроль исполнения заказа водителем	Заказчик/Агент осуществляет контроль за успешным исполнением заказа посредством автодозвона водителю за 1 час до подачи. Водитель обязан подтвердить (нажать клавишу 1 на телефоне) или отказаться от исполнения заказа (нажать клавишу 2 на телефоне). Водитель обязан информировать Заказчика/Агента о неудачных попытках принятия дозвона с указанием возможных причин.	да	10
1.8.	Англоязычный водитель.	Предоставление услуг англоязычного водителя производится по запросу Заказчика/Агента и гарантируется Поставщиком/Принципалом, в случае подтверждения заказа, содержащего данное требование.	да	20
1.9.	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 Клиентов к месту назначения.	да	10
		Водитель отвечает за применение ремней безопасности в транспортном средстве им самим, а также рекомендует всем Клиентам применение ремней безопасности.	да	10

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

		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 Клиентов.	да	10
		Водитель обеспечивает отсутствие в салоне транспортного средства не закрепленных предметов, которые могли бы создавать угрозу для Клиентов в случае резкого торможения или аварии.	да	10
		По желанию Клиента водитель оказывает помощь в транспортировке багажа Клиента к транспортному средству и его размещению в багажном отделении.	да	10
		Водитель не вступает в конфликт с участниками дорожного движения, Клиентами и Сотрудниками БДД.	да	10
		Водитель обеспечивает благоприятную температуру в салоне ТС с учётом времени года и погодных условий.	да	10
1.10.	Остановки во время маршрута следования (в том числе заправка ТС).	Исключительно по требованию Клиента. До времени подачи трансфера должны быть исключены всевозможные остановки по инициативе водителя, в том числе по необходимости заправки ТС.	да	10
<u>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 Поставщика/Принципала, а оператор (координатор) информирует операторов Заказчика/Агента 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 координатору Поставщика/Принципала и оператору Заказчика/Агента по телефонам 8(800)2004017, +74951283601 для экстренной замены ТС. Поставщик/Принципал незамедлительно информирует по телефону или электронным письмом менеджера Заказчика/Агента о произошедшем. Оператор Заказчика/Агента и сотрудники Поставщика/Принципала совместно с Клиентом определяют дальнейший порядок действий.	да	до 100, в зависимости от вины водителя
2.	Порядок оказания водителем помощи гостю, пострадавшему в ДТП.	Вызов службы скорой помощи. Обязательное уведомление водителем, координатором или оператором Поставщика/Принципала оператора Заказчика/Агента о произошедшем и согласование дальнейших действий.	да	до 100, в зависимости от вины водителя
<u>Решение конфликтных ситуаций с Клиентом и ответственность за нарушение</u>				
1.	Порядок действий в случае отказа Клиента от трансфера.	Немедленное информирование водителем оператора Поставщика/Принципала, а оператор информирует оператора Заказчика/Агента по телефону и/или электронной почте.	да	20
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 операторами Заказчика/Агента, если иное не согласовано в заказе или не закреплено процедурно в обслуживании Клиента.	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 Клиента.	Если Гость 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 операторов Поставщика/Принципала и далее операторов Заказчика/Агента 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 Клиентом ТС (в том числе порчи салона ТС).	В случае порчи Клиентом ТС водитель незамедлительно уведомляет оператора Поставщика/Принципала, а Поставщик/Принципал оператора Заказчика/Агента о ситуации в момент возникновения и определяет порядок компенсации. Водитель обязан составить акт порчи имущества, заверенную подписью Клиента или двух свидетелей, при отказе Клиента от подписи. В случае невозможности дальнейшего исполнения услуги водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением Клиента.	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату ущерба ТС или решение согласовывается сторонами.
<u>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 операторами Заказчика/Агента. Если иное не согласовано в заявке Заказчика/Агента или не закреплено процедурно в обслуживании Клиента.	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"> Контроль за процессом исполнения заказа осуществляется конечным Поставщиком/Принципалом услуг в случае использования им соответствующих программ. В случае использования наблюдения за процессом исполнения через программу Поставщика/Принципала, контроль осуществляется Поставщиком/Принципалом. В случае использования наблюдения за процессом исполнения через программу Заказчика/Агента, контроль осуществляется Заказчиком/Агентом. 	да	Согласно п. 1.1.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

		<ul style="list-style-type: none"> Замена опаздывающего на заказ ТС производится Поставщиком/Принципалом, согласно исполнению контроля за процессом одной из Сторон, из числа наиболее близких к адресу подачи ТС. 		
3.	Порядок обработки VIP заказов	Согласуется индивидуально с каждым Заказчиком/Агентом	да	Согласуется индивидуально с каждым Клиентом/Заказчиком/Агентом

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

4. Требования к процессам взаимодействия, определения и ответственность за нарушения

№ п/п	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействия	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
1	Часы работы: 24/7	Поставщик/Принципал обязуется оказывать предусмотренные договором услуги, включая, но не ограничиваясь обработкой заявок Заказчика/Агента на бронирование и коррекцию по уже подтвержденным бронированиям, оказанием информационной поддержки, урегулированием проблемных ситуаций с Клиентами Заказчика/Агента, а также осуществлять «функции диспетчерской службы» 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).	Не предоставление Заказчику/Агенту услуг в круглосуточном режиме.	Нарушение подтверждается записью телефонных звонков, перепиской по электронной почте и пр. фактами, подтверждающими отказ в предоставлении услуг Заказчику/Агенту по причине обращения в «нерабочие» часы.	Штраф 300 рублей за каждый отказ в поддержке.
2	Ответ на телефонного звонок Заказчика/Агента/работа Call центра Поставщика/Принципала (24/7)	Call центр Поставщика/Принципала отвечает на телефонный вызов операторов Заказчика/Агента в круглосуточном режиме (24/7) в течение 20 секунд (или 7-9 гудков) после проигрыша приветственной фразы автоинформатора. Работа Call центра Поставщика/Принципала будет считаться надлежащей, если за отчетный период Call центр Поставщика/Принципала по 80% и более телефонным вызовам ответил в установленный срок (уровень KPI – 80 %).	Не получение ответа Call центра Поставщика/Принципала на телефонный вызов в установленный срок.	Нарушение подтверждается отчетом Автоматической телефонной станции (АТС) Заказчика/Агента.	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 недостижения уровня KPI в 80% *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей.
3	Обработка информационных запросов и заявок на бронирование	<p>Поставщик/Принципал предоставляет ответ на запрос, связанный с предоставлением варианта (опций) бронирования или уточнению информации (вопросы по тарифу, категории, марки или цвету авто, штрафным санкциям, условиям отмены услуг 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. Ответы на запросы в установленные сроки по групповым поездкам предоставляются в рабочее время Поставщика/Принципала услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</p> <p>Заявки, оформленные через личный кабинет, подтверждаются в течение 5 минут по факту размещения.</p> <p>В случае оформления заявки, Поставщик/Принципал подтверждает бронирование или предоставляет отказ по бронированию в следующие согласованные сроки:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 Поставщика/Принципала услуг, учитывая часовой пояс его пребывания. По индивид заявкам – не более 1 часа для классов автомобилей «Эконом», «Стандарт», «Комфорт»; По индивид заявкам для классов «Бизнес», «Представительский» в течение 2 часов или в рабочее время Поставщика/Принципала услуг, учитывая часовой пояс его пребывания По групповым заявкам – не более 3 часов в рабочее время Поставщика/Принципала услуг, учитывая часовой пояс его пребывания. 	Нарушение сроков ответа/ отсутствие ответа Поставщика/Принципала на запросы и заявки Заказчика/Агента.	Нарушение подтверждается полученными / не полученными в установленные сроки ответами Поставщика/Принципала по запросам и заявкам Заказчика/Агента по электронной почте или телефону.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения. *в случае повторного нарушения в течение 1 календарного месяца размер штраф увеличивается до 1000 рублей за каждый факт нарушения

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

4	<p>Исполнение обязательств Поставщика/Принципала в части оказания услуг по трансферу Клиентов (перевозка, транспортировка, доставка и пр.) в соответствии с подтвержденной Заявкой</p>	<p>Поставщик/Принципал 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 Поставщик/Принципал обязан рекомендовать необходимое и достаточное время для доставки пассажира в пункт назначения к обозначенному в Заявке времени. В случае опоздания Поставщик/Принципал обязуется информировать Заказчика/Агента о задержке в подаче транспортного средства более 10 минут и получить его директивы относительно дальнейших действий.</p>	<p>Не оказание услуг по вине Поставщика/Принципала (в виду технического сбоя системы, ошибки оператора Поставщика/Принципала, поломки транспортного средства, ДТП произошедшего по вине Поставщика/Принципала и пр.).</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Поставщика/Принципала</p>	<p>Штраф 100% за каждый факт неоказания услуг по вине Поставщика/Принципала. При этом Поставщик/Принципал предоставляет на усмотрение Клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) возможность воспользоваться следующим аналогичным по стоимости трансфером бесплатно; б) возможность получить денежную компенсацию в размере стоимости не оказанной услуги. <p>При этом Поставщик/Принципал обязан дополнительно компенсировать расходы Клиента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом. Счет по не оказанной услуге при этом аннулируется, а денежные средства, уплаченные Поставщику/Принципалу, подлежат возврату Заказчику/Агенту в 100% размере от стоимости неоказанной услуги.</p>
---	--	---	---	--	---

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

			<p>Нарушение Поставщиком/Принципалом условий Перечня стандартов качества, в том числе, но не ограничиваясь: не оказана помощь с багажом; подача 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 водителя; ДТП и поломка автомобиля.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Поставщика/Принципала</p>	<p>Штраф 20% от суммы заказа за каждый факт нарушения Перечня стандартов качества. При этом Поставщик/Принципал предоставляет на усмотрение Заказчика/Агента:</p> <p>а) Возможность воспользоваться следующим трансфером со скидкой в размере 20% от стоимости услуг, оказанных с нарушением условий Перечня стандартов качества;</p> <p>б) Возможность получить денежную компенсацию в размере 20% от стоимости услуг, оказанных с нарушением условий Перечня стандартов качества.</p> <p>с) В случае, если выбор неоптимального маршрута следования стал причиной опоздания Клиента Заказчика/Агента на рейс самолета, на поезд и т.п. применяются штрафы, предусмотренные в п.3 неоказание услуг</p> <p>д) Штраф до 1000 рублей за каждый инцидент с ДТП и/или поломкой по вине Поставщика/Принципала, аннуляция счета по поездке, а также компенсация всех транспортных расходов Клиента в случае, если инцидент привел к задержке более 15 минут, и Клиент вследствие этого опоздал на рейс самолета или поезд.</p>
--	--	--	---	--	---

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

			<p>1) Нарушение Поставщиком/Принципалом условий согласованной заявки Заказчика/Агента, в том числе, но не ограничиваясь: нарушение сроков оказания услуг, подача автомобиля более низкого или иного класса, или вместимости (например, минивен вместо седана), отсутствие или ограничение согласованной возможности провоза груза/багажа и пр.</p> <p>2) Выбор Поставщиком/Принципалом неоптимального маршрута следования.</p> <p>3) Отсутствие рекомендаций Поставщика/Принципала по рекомендованному времени подачи транспортного средства; предложенное Поставщиком/Принципалом рекомендованное время подачи стало недостаточным для своевременной доставки Клиента в пункт назначения.</p> <p>4) Не уведомление или несвоевременное уведомление Заказчика/Агента о задержке в подачи транспортного средства более 10 минут.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Поставщика/Принципала.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. при этом:</p> <p>а) Если Клиент опоздал на рейс, на поезд и т.д. по вине Поставщика/Принципала, последний возмещает Клиенту: все понесенные Клиентом расходы на переформирование авиа/ж/д билета; если Клиент 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 Поставщик/Принципал безвозмездно возвращает Клиента к месту отправления, а затем повторно доставляет Клиента в аэропорт или на ж/д вокзал. Повторный трансфер не оплачивается. Штрафные санкции за проживание в номере оплачивает Поставщик/Принципал.</p> <p>б) Если Клиент 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 Поставщик/Принципал оплачивает Клиенту проживание в гостинице на время ожидания рейса/поезда, безвозмездно доставляет клиента в гостиницу, а также повторно доставляет Клиента в аэропорт/ж/д вокзал. Повторный трансфер Заказчиком/Агентом не оплачивается.</p> <p>с) Если Клиент воспользовался услугой Поставщика/Принципала: за задержку в отправлении транспортного средства в место назначения или опоздание прибытия в место отправления, не повлекшие опоздание Клиента на рейс, поезд и пр., Поставщик/Принципал уплачивает Заказчику/Агенту штраф в виде скидки по заказу (согласованной заявке) в размере:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в случае опоздания от 10 до 20 минут при условии уведомления Клиента – 20%; • в случае опоздания от 20 до 30 минут при условии уведомления клиента – 50%;
--	--	--	---	---	--

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

					<ul style="list-style-type: none"> • в случае опоздания от 30 до 40 минут при условии уведомления Клиента – 70%; • в случае опоздания свыше 40 минут при условии уведомления Клиента – скидку до 100%. <p>В случае если Клиент не воспользовался услугой Поставщика/Принципала по причине опоздания последнего: Поставщик/Принципал обязан компенсировать расходы Клиента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Поставщика/Принципала и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной услуге при этом аннулируется. *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.</p>
5	Уведомление Заказчика/Агента обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика/Агента/Субагента	В случае неоказания услуги (по любой причине), оказания услуги ненадлежащего качества, нарушения Перечня стандартов качества и/или получения претензии/негативного отзыва со стороны Клиента, Поставщик/Принципал обязан уведомить об этом Заказчика/Агента по возможности незамедлительно, но не позднее чем по прошествии 3 часов с момента инцидента по электронной почте оператора Заказчик/Агента.	Факты не уведомления или несвоевременного уведомления Заказчика/Агента о фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика/Агента.	Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информации, полученной от Клиентов и/или Поставщика/Принципала	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения данного пункта. *в случае повторного нарушения размер может быть увеличен до 1000 рублей
6	Предоставление Заказчику/Агенту полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь, спец тарифами Клиентов Заказчика/Агента, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления услуг	Поставщик/Принципал обязан предоставить полную и достоверную информацию о тарифе и его условиях, а также сообщить Заказчику/Агенту о действующей политике штрафных санкций по оказываемым услугам, включая, но не ограничиваясь: штрафами за изменения или отмену Заявки, либо сообщена Поставщиком/Принципалом Заказчику/Агенту до момента подтверждения им Заявки. Обязательными элементами уведомления являются: размер, сроки, дата и время наступления штрафных санкций, а также политика Поставщика/Принципала 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 Поставщика/Принципала, в том числе о политике в отношении изменения или отмены Заявки, до момента подтверждения Заявки со стороны Заказчик/Агента.	Нарушение подтверждается полученными от Поставщика/Принципала данными в отношении политики штрафных санкций.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения. Кроме того, Заказчик/Агент оставляет за собой право не оплачивать штрафные санкции в случае не уведомления о их условиях в полном объеме до момента подтверждения Заявки.
7	Предоставление услуг в границах согласованного лимита ценообразования	Поставщик/Принципал предоставляет Заказчику/Агенту услуги в границах согласованного лимита ценообразования и не может превышать официальный опубликованный в открытых источниках тариф Поставщика/Принципала	Предоставление услуг по завышенной стоимости сверх установленной согласованным лимитом ценообразования.	Нарушение подтверждается результатами выборочного мониторинга тарифов, предлагаемых Поставщиком/Принципалом к бронированию Заказчиком/Агентом.	Штраф 500* рублей за каждый выявленный факт нарушения. При этом Поставщик/Принципал обязан возместить Заказчику/Агенту 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.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

8	Предоставление информации об особенностях оказания услуг Поставщиком/Принципалом	Поставщик/Принципал обязан до подтверждения Заявки предоставить оператору Заказчика/Агента полную и достоверную информацию о всех особенностях оказания услуг, в том числе водителями, которые могут повлиять на решение Заказчика/Агента воспользоваться услугами. 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 повлекшее взыскание с Заказчика/Агента штрафов или отказ в оплате подтвержденных услуг.	Нарушение фиксируется в отчете оператора Заказчика/Агента и подтверждается информацией, полученной от Поставщика/Принципала, а также наличием официальных претензий, направленных Клиентом.	Штраф 1000 рублей за каждый факт нарушения. При этом Заказчик/Агент оставляет за собой право не оплачивать стоимость подтвержденной Заявки в случае, если Клиент отказался от услуг конечного Поставщика/Принципала или услуга оказана не в полном объеме. *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1500 рублей.
9	Порядок работы с рекламациями	Поставщик/Принципал обязан направить в адрес Заказчика/Агента подтверждение о получении претензии от Заказчика/Агента 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/Агента, а также направление подтверждения, не содержащего информацию о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения подтверждения от Поставщика/Принципала 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.
10	Порядок ответа на рекламации	Результаты служебной проверки и решение по инциденту должны быть предоставлены Поставщиком/Принципалом в рабочее время в течение 24 (двадцати четырех) часов и 72 (семидесяти двух) часов, если требуется получение официального письма от водителя или посредника, о чем Поставщик/Принципал уведомляет Заказчика/Агента во время подтверждения получения претензии)	Нарушение сроков предоставления результатов служебной проверки и решения по инциденту, нарушение Поставщиком/Принципалом взятых на себя обязательств.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения результатов служебной проверки и решения по инциденту от Поставщика/Принципала	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.
	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию	Реестры/Отчеты агента (сводные реестры счетов) должны предоставляться строго по согласованной с Заказчиком/Агентом 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 оператора Заказчика/Агента	Предоставление реестров по форме, не согласованной с Заказчиком/Агентом, 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 500* рублей за каждый факт нарушения. *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей. 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.
11	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию. Ответственность Поставщика/Принципала за предоставление Клиентам Заказчика/Агента закрывающих документов	Поставщик/Принципал предоставляет заполненный реестр в срок, указанный в соответствующем договоре с Заказчиком/Агентом.	Нарушение установленных сроков предоставления заполненных реестров.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения от Поставщика/Принципала 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.

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

		<p>Поставщик/Принципал ни при каких обстоятельствах не должен передавать Клиенту закрывающие документы. В случае привлечения к оказанию услуг водителей или посредников Поставщик/Принципал обязан предусмотреть условие о запрете выдачи закрывающих документов, (а также иных документов, чеков, квитанций, информации в СМС сообщении, содержащих стоимость поездки), напрямую Клиентам, а также предусмотреть ответственность конечного Поставщика/Принципала или посредника за нарушение вышеуказанных условий.</p>	<p>Выдача закрывающих документов Поставщиком/Принципалом или посредником Клиентам.</p>	<p>Нарушение подтверждается информацией, полученной от Клиентов Заказчика/Агента</p>	<p>Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения.</p> <p>При этом в случае, если выданные Клиенту Заказчика/Агента закрывающие документы будут указывать на более низкую стоимость услуг, предоставленных Клиенту по заказу Заказчика/Агента, Поставщик/Принципал обязуется компенсировать Заказчику/Агенту разницу между продажной ценой и тарифом, обозначенным в закрывающих документах.</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей.</p>
12	Предоставление счетов	<p>Поставщик/Принципал направляет Заказчику/Агенту счет за услуги в согласованные в договоре сроки.</p>	<p>Отсутствие счета или нарушение сроков предоставления счетов по договору.</p>	<p>Нарушение подтверждается моментом получением/не получением счета от Поставщика/Принципала</p>	<p>Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей</p>
		<p>Поставщик/Принципал выставляет Заказчику/Агенту счета на сумму, соответствующие заказанными и подтвержденным Заказчиком (операторами Заказчика/Агента) услугам. Заказчик/Агент не гарантирует оплату услуг, оказанных Клиентам без получения подтверждения со стороны операторов Заказчика/Агента, а именно: изменения маршрута следования Клиентом, вынужденное ожидание Клиента, экстрас-часы аренды автотранспорта и прочее. В случае необходимости коррекции счета, Поставщик/Принципал обязан не позднее чем в течение 2 рабочих дней с даты оказания услуги направить оператору Заказчика/Агента вместе с измененным счетом соответствующее уведомление с объяснением оснований изменений счета в большую сторону и получить его согласование на доплату.</p>	<p>Выставление в адрес Заказчика/Агента счетов на сумму, отличные от согласованных в заявках, в том числе отличных от согласованных с операторами Заказчика/Агента.</p>	<p>Нарушение подтверждается счетами, выставленными Поставщиком/Принципалом с нарушением условий настоящего Соглашения.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения, при этом Заказчик/Агент оставляет за собой право не оплачивать образованную разницу в цене, если согласование доплаты с Клиентом не предоставляется возможным.</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.</p>
		<p>Поставщик/Принципал выставляет Заказчику/Агенту счет, относящийся к тому отчетному периоду, в рамках которого происходит оказание соответствующей услуги (трансфера). В случае если оказание услуг происходит в границах нескольких отчетных периодов, Поставщик/Принципал выставляет Заказчику/Агенту отдельные счета на каждый отчетный период, счета при этом подлежат отражению в разных реестрах.</p>	<p>Выставление в адрес Заказчика/Агента единого счета на услугу, относящуюся к разным отчетным периодам.</p>	<p>Нарушение подтверждается счетами, выставленными Поставщиком/Принципалом с нарушением условий настоящего Соглашения.</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей</p>
		<p>В случае если счет подлежит коррекции в виду неокказания или ненадлежащего оказания услуги по вине Поставщика/Принципала, последний обязан соответствующим образом скорректировать счет и выслать его в адрес Заказчика/Агента</p>	<p>Нарушение требований о коррекции счетов</p>	<p>Нарушение подтверждается информацией, полученной от бухгалтерии Заказчика/Агента, а также выставленными Поставщиком/Принципалом с нарушением условий о коррекции счетами.</p>	<p>Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей.</p>

СОГЛАШЕНИЕ О СТАНДАРТАХ КАЧЕСТВА АВТОТРАНСПОРТНЫХ УСЛУГ

Принимая условия настоящего соглашения, Поставщик/Принципал гарантирует что его Сотрудники ознакомлены с требованием стандартов качества оказываемых услуг, и их компетенция условиям соглашения.

Настоящее Соглашение об стандартах качества вступает в силу с даты подписания договора оказания услуг/агентского договора обеих Сторон.

Заказчик/Агент:

_____ / _____ /

Поставщик/Принципал:

_____ / _____ /