

Корпоративный университет  
Транспортного комплекса

# Сервис перевозок «По пути»

Консультирование пассажиров на остановках  
и при движении транспортных средств



Московский  
транспорт



## Оглавление

1. Функционал консультантов во время дежурства .....	1
2. Общие сведения о сервисе .....	2
2.1. Что такое сервис микротранзитных перевозок «По пути»? .....	2
2.2. Каковы основные преимущества нового сервиса для пассажира? .....	3
2.3. Как найти приложение для сервиса «По пути»? .....	3
2.4. Как вызвать машину сервиса «По пути»?.....	3
2.5. Где пассажир садится или выходит из транспортного средства? .....	4
3. Основы вопросы, которые могут задать пассажиры.....	5
4. Проблемные ситуации в транспортном средстве во время работы сервиса .....	9





# 1. Функционал консультантов во время дежурства

## 1) Дежурные на автобусных остановках возле метро

*Локация работы:* 4 автобусные остановки рядом с метро в соответствии с графиком сменности

- **Основное, когда автобус находится на остановке:** следить за пассажирами, которые пытаются зайти в автобус без заказа, объяснять им правила сервиса (обязательно выдать сувенирную продукцию)
- **Когда нет автобусов на остановках:**
  - Отвечать на возникающие у пассажиров вопросы по поводу правил работы сервиса;
  - Тактично предложить людям, ожидающим автобусы на остановках рассказать про сервис;
  - Оказать помощь в установке приложения «Московский транспорт» и вызове автобуса при необходимости.

## 2) Дежурные, находящиеся в автобусах во все время работы сервиса

*Локация работы:* Автобусы сервиса (салон автобуса, самое близкое место ко входу – если места автобусе не хватает, пересесть на переднее сидение):

*Начало рабочего дня:* 18-й автобусный парк / ОРП Саларьево

*Окончание рабочего дня:* 18-й автобусный парк / ОРП Саларьево / прочие ОРП (с возможностью бесплатно вызвать автобус сервиса)

- **Когда автобус останавливается на остановках:** следить за пассажирами, которые пытаются зайти в автобус без заказа, **кратко** объяснить им правила сервиса, выдать сувенирную продукцию, предложить скачать приложение по QR коду на борту автобуса
- **Когда автобус в движении:**
  - Отвечать на возникающие у пассажиров вопросы по поводу правил работы сервиса
  - Помогать водителю разрешать конфликтные ситуации



## 2. Общие сведения о сервисе

### 2.1. Что такое сервис микротранзитных перевозок «По пути»?

**Наш сервис – новый для Москвы вид транспорта, он похож одновременно и на автобусные перевозки, и на такси**

#### Чем похоже на такси?

Микроавтобус направляется к каждому конкретному пассажиру, сделавшему заказ

#### Чем похоже на автобус?

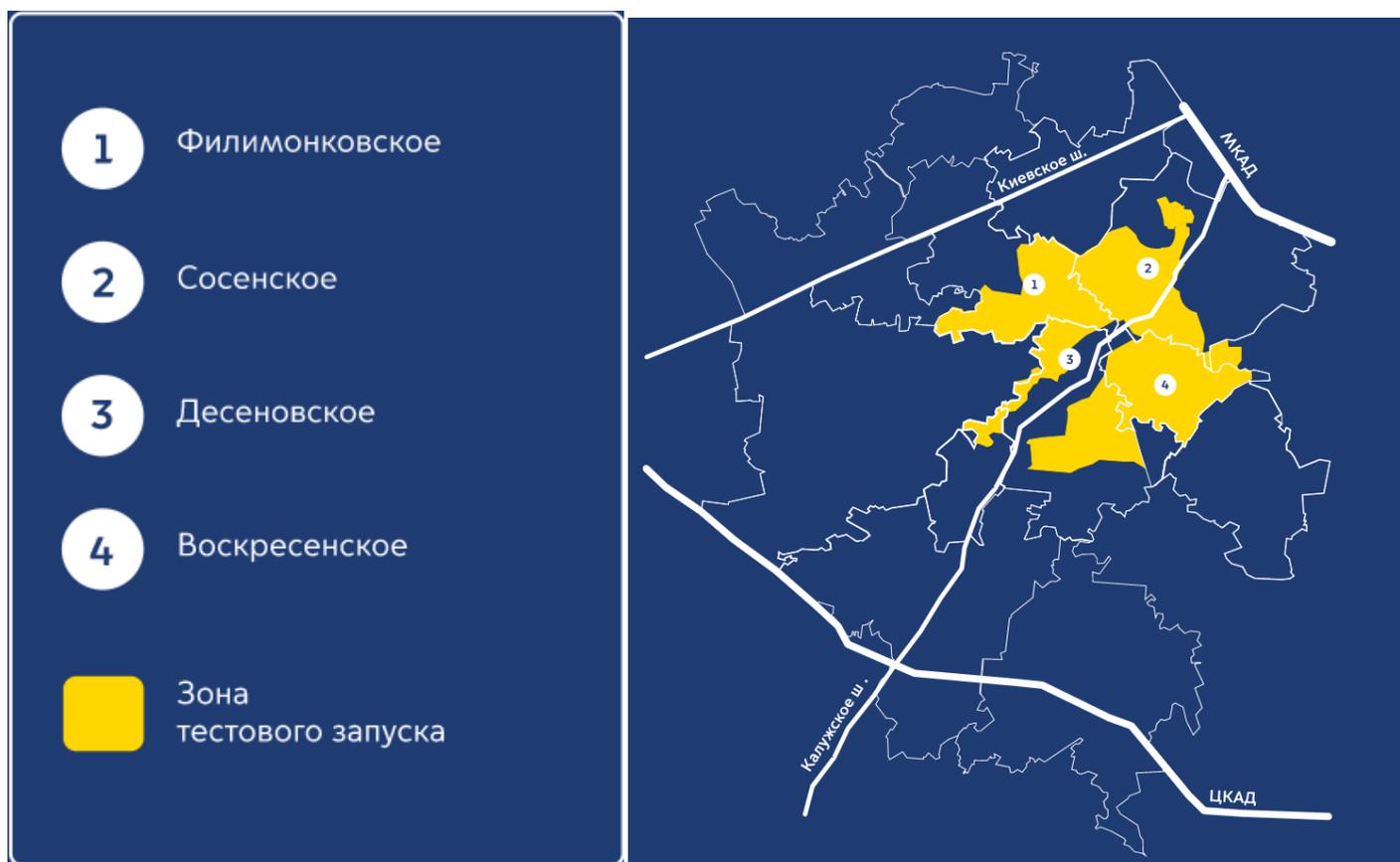
Маршруты могут быть групповыми: микроавтобус по очереди собирает несколько пассажиров и развозит их по точкам назначения

Посадка пассажира – не у точки заказа (как в такси), а у ближайшей разрешенной точки посадки (больше, чем остановок автобуса, но не в любом месте)

Доехать можно не в любую точку, а в те точки, которые определены правилами сервиса

**На период тестового запуска** сервис заработает на части территорий Сосенского, Воскресенского, Филимонковского и Десеновского поселений, из них исключены зоны с высокой доступностью сети регулярных маршрутов

**В течение года** сервис заработает в 11 поселениях Новомосковского и Троицкого административных округов (НАО – Сосенское, Воскресенское, Филимонковское, Десёновское, Рязановское, Марушкинское поселения; ТАО – г. Троицк, Краснопахорское, Первомайское, Щаповское, Михайлово-Ярцевское)



## 2.2. Каковы основные преимущества нового сервиса для пассажира?

**Качественный наземный транспорт для людей в удаленных районах** – микроавтобус может приехать к пассажиру в места, где нельзя обеспечить маршрут полноразмерного автобуса

**Удобство посадки и высадки:**

- Возможность заказать микроавтобус в мобильном приложении и отслеживать его движение в реальном времени, подойдя на посадку прямо ко времени прибытия
- Пеший путь до точки посадки или высадки не будет превышать 5-10 минут (за исключением закрытых населенных пунктов и дорог, где посадка и высадка пассажиров небезопасна)

**Сравнительно короткая длина поездки:** микроавтобус не делает лишних остановок, кроме как для посадки пассажиров, определенных на данный маршрут. Когда автобус уже в пути, новые заказы на него принимаются только если для текущих пассажиров время их поездки изменится не больше, чем указано в их приложении

**Большой комфорт в пути:** новые Mercedes Sprinter, где каждому пассажиру гарантируется сидячее место

**Сравнительно низкая стоимость поездки:** 46 рублей – стоимость поездки на регулярных автобусных маршрутах, существенно ниже цены такси

## 2.3. Как найти приложение для сервиса «По пути»?

- Приложение для сервиса «По пути», для удобства пользования, интегрировано в приложение «Московский транспорт».
- Для того, чтобы установить приложение «Московский транспорт» на телефон скачайте его в AppStore, GooglePlay или AppGallery. После установки приложения, запустите его, зайдите в левое боковое меню и пролистайте вниз. Услуга называется «Сервис «По пути» в ТиНАО».

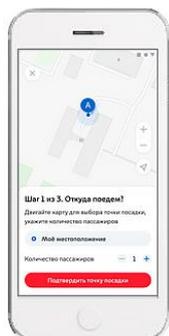
## 2.4. Как вызвать машину сервиса «По пути»?

Чтобы вызвать машину сервиса:

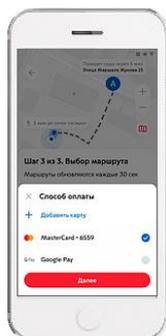
- скачать приложение «Московский транспорт» и авторизоваться в нём;
- указать точку отправления и прибытия;
- указать количество пассажиров. Автобусы перевозчика вмещают максимум 16 пассажиров;
- оплатить поездку банковской картой. Стоимость поездки составляет 46 рублей. На данный момент возможна оплата: банковской картой, платёжными системами Apple Pay и Google Pay, это настраивается в приложении «Московский транспорт».

Приложение покажет ближайшую виртуальную остановку (место, в котором автобусу удобно остановиться), а также время прибытия машины. Вы можете отслеживать движение машины и в нужное время подойти на остановку. Перед посадкой в автобус необходимо отсканировать QR-код, который расположен в салоне автобуса на входе.

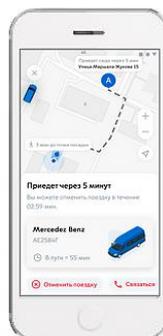
### Клиентский путь пассажира



Пассажир указывает желаемую точку отправления



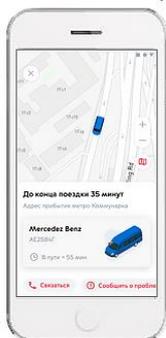
Пассажир выбирает пункт назначения и оплачивает поездку



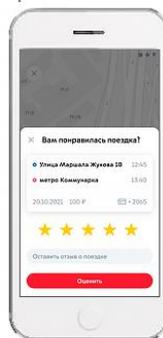
Пассажир следует до вирт. остановки по указаниям приложения



Пассажир сканирует QR-код при посадке в ТС для идентификации



Пассажир может отслеживать движение к пункту назначения



Пассажир выходит в пункте назначения и даёт обратную связь

## 2.5. Где пассажир садится или выходит из транспортного средства?

Приложение само определит ближайшую для вас точку посадки или высадки

Возможны два типа точек посадки или высадки:

- **Текущие автобусные остановки:** задействуются все автобусные остановки в зоне действия сервиса
- **«Виртуальные остановки»:** дополнительные точки посадки в местах, где остановка разрешена ПДД. Виртуальные остановки важны там, где у пассажиров нет возможности дойти до стандартных автобусных остановок за 5-10 минут

**В отдельных случаях пеший путь до точки посадки может превышать 10 минут.** Это может произойти, если дорога не позволяет безопасно посадить и высадить пассажиров или если запрещен проезд на территорию населенного пункта

**Автобус можно вызвать к любой виртуальной остановке? Даже к столбу?**

- Автобус можно вызвать только на остановки, которые находятся в зонах работы сервиса. Система автоматически подберет ближайшую из них для посадки. Автобус сервиса «По пути» остановится там, где это разрешено правилами дорожного движения и удобно для пассажиров. Например, на автобусной остановке или стоянке автомобилей.

### **3. Основы вопросы, которые могут задать пассажиры**

#### **1. Как узнать микроавтобус сервиса?**

Автобусы сервиса «По пути» окрашены в тёмно-синий цвет с жёлтыми линиями и кругами. На кузове машины написано: «По пути. Перевозки по требованию».

#### **2. Как понять, какой именно автобус «По пути» приедет ко мне?**

В приложении «Московский транспорт», после заказа поездки, появится бортовой номер машины, которую вы вызвали. На транспорте этот номер указан на стекле боковой двери машины.

#### **Будьте внимательны!**

На одну и ту же остановку могут приехать несколько автобусов, которые вызвали пассажиры для поездки в разные точки города.

#### **3. Может ли пассажир сделать предварительное бронирование поездки?**

Нет. Бронировать заказ на определённое время нельзя

#### **4. Как узнать, сколько времени будет ехать автобус?**

Время поездки появится в приложении «Московский транспорт» сразу после заказа автобуса.

#### **5. Сколько пассажиров будет в машине помимо меня?**

Есть две модификации автобусов сервиса «По пути»: на 15 и 18 пассажиров.

#### **6. Зачем нужен этот сервис, почему не сделать регулярные маршруты?**

В Новой Москве 78 регулярных маршрутов наземного транспорта. Они работают с большой нагрузкой в часы пик, но в другое время пассажиров на транспорте немного. Чтобы автобусы не курсировали полупустыми, мы решили ориентироваться на потребности пассажиров и позволить им самостоятельно вызывать городской транспорт, когда это нужно. Таким образом, каждый житель Новой Москвы получит стабильную транспортную связь с ближайшими станциями метро – «Прокшино» и «Ольховая» Сокольнической линии.

Почему именно ТиНАО?

Там сейчас сложно запустить полноценную сеть маршрутов наземного транспорта: дороги слишком узкие для больших автобусов, жилые кварталы распределены неравномерно, а расстояния между ними огромны. При этом жителям крайне необходим транспорт, который будет подвозить их до метро. Возможность решить проблемы жителей для нас крайне важна, поэтому проект стартует здесь.

**7. Планируется ли расширять зону работы сервиса?**

В течение года сервис заработает в 11 поселениях Новомосковского и Троицкого административных округов (НАО – Сосенское, Воскресенское, Филимонковское, Десёновское, Рязановское, Марушкинское поселения; ТАО – г. Троицк, Краснопахорское, Первомайское, Щаповское, Михайлово-Ярцевское)

**8. Я могу вызвать машину в любое время, как такси?**

Время работы сервиса – с 5:30 до 23:30

Последний заказ на поездку можно оформить в 23:00, после этого кнопки для оформления заказа станут неактивны

**9. Вызвать автобус будет стоить столько же сколько такси?**

Нет. Стоимость будет такая же как на городском транспорте – 46 рублей. В будущем мы рассмотрим возможность оплаты картой «Тройка»

**10. Предоставляются ли льготы на проезд?**

Нет, в рамках этого проекта льготы не предусмотрены. Услуги оказываются по нерегулируемому тарифу и согласно пользовательскому соглашению и правилам перевозки льготы не предоставляются. Вы можете ознакомиться с пользовательским соглашением и правилами перевозки в Приложении «Московский транспорт» или на сайте «Мосгортранс»

**11. Будут ли сниматься машины с регулярных маршрутов?**

Нет, специально для перевозок по требованию мы закупили 50 микроавтобусов.

**12. Я могу сесть в автобус перевозок по требованию, если я не заказывал его через приложение?**

Нет, чтобы воспользоваться сервисом, необходимо сделать заказ и оплатить его через приложение.

**13. До куда я могу доехать?**

До ближайших станций метро – «Прокшино» и «Ольховая» Сокольнической линии.

#### **14. Почему автобус делает крюк, а не везет меня к/от метро напрямую?**

Сервис настроен таким образом, чтобы «захватить» максимум пассажиров, но при этом минимизировать общее время в пути. Благодаря этому поездки становятся дешевле, а воздух - чище

#### **15. Я не могу найти машину, приложение показывает, что она уже приехала, но я ее не вижу**

Приложение прокладывает для вас пеший маршрут точки посадки, дойти можно по нему. Если вы не видите транспорт, в приложении есть кнопка «Помощь» для срочной связи со Службой поддержки. Специалисты проверят, действительно ли машина приехала, и помогут вам сориентироваться на месте. Проверьте, не прошло ли больше 2 минут с момента начала ожидания, если вы превысили это время – водитель поехал дальше по маршруту, по расписанию, его ждут другие пассажиры.

#### **16. Что делать, если не считывается QR-код оплаты?**

Пассажир проходит идентификацию по QR-коду при посадке (считывает своим телефоном распечатанный QR-код, размещенный в салоне ТС при входе)

Когда пассажир просканировал QR-код, у водителя в Приложении появляется уведомление о посадке. Если QR-код не считывается или возникли другие проблемы, водитель может отметить посадку пассажира вручную, используя для идентификации 6 последних цифр номера телефона пассажира, которые он указал в Приложении

#### **17. Что делать, если машина не приезжает вовремя**

Если машина задерживается из-за ДТП или затрудненного дорожного движения, пассажиру придет уведомление об увеличении времени ожидания поездки. В случае если автобус опаздывает более чем на 15 минут от заявленного времени прибытия, то пассажир может бесплатно отменить поездку.

#### **18. Что будет, если пассажир не успеет дойти до остановки? Водитель подождёт?**

Водитель будет ждать на остановке 1,5 минуты. Затем автобус поедет к следующей остановке. К сожалению, в таком случае, с пассажира будет списана полная стоимость поездки.

#### **19. Могут ли инвалиды и люди с тележками на колёсиках/большими чемоданами воспользоваться автобусом «По пути»?**

Из-за особенностей конструкции автобусы «По пути» не рассчитаны на перевозку маломобильных пассажиров и крупногабаритного багажа.

## **20. А почему автобусы не адаптированы для мам с колясками и маломобильных?**

На данный момент сервис работает в тестовом режиме. Если он докажет свою эффективность, мы расширим территорию работы, адаптируем машины для поездок маломобильных людей, пассажиров с багажом, велосипедами и самокатами.

## **21. Как узнать о прибытии автобуса, если я закрыл приложение?**

За две минуты до приезда автобуса на телефон пассажира придёт push-уведомление. Убедитесь, пожалуйста, что вы включили уведомления от приложения «Московский транспорт» в настройках телефона.

## **22. Опоздал на автобус**

ТС ожидает пассажира на месте посадки не более 2-х минут. После этого водитель имеет право уехать для выполнения других заказов / продолжения маршрута, при этом возможно удержание средств согласно правилам отмены, с которыми вы можете ознакомиться в пользовательском соглашении

## **23. Если я передумал или планы изменились**

Пассажир имеет право отменить поездку в первые 90 секунд после заказа. После этого времени в случае отмены с него будет удержана полная стоимость поездки

В первый месяц запуска сервиса и при первом нарушении (опоздании / поздней отмене) с пассажира не удерживается стоимость поездки

## **24. Я забыл вещь в автобусе «По пути», куда обращаться?**

Если вы забыли вещи в автобусе «По пути», зайдите в меню приложения «Московский транспорт». Далее перейдите в свой профиль, найдите сервис «По пути» и нажмите на кнопку «Сообщить о проблеме», выбрав категорию «Забытые вещи».

## **25. Что делать, если в поездке мне понадобилась помощь?**

Пожалуйста, обратитесь к водителю или свяжитесь с диспетчером, нажав на кнопку «Помощь». Она находится в приложении «Московский транспорт», в нижнем меню на странице активной поездки сервиса «По пути».

## **26. На какое количество человек можно заказать поездку? Могу ли я после заказа поменять количество человек, которые хотят поехать в автобусе?**

Максимум на 16 человек. Система автоматически подбирает свободный автобус под заданное количество пассажиров. После оплаты изменить эти параметры

невозможно: для этого придётся отменять существующий заказ и оформлять новый.

## **27. Чем сервис отличается от обычных маршруток?**

Поездки, заказанные на сервисе, контролируются диспетчерской службой и гарантируют страховку жизни и здоровья пассажиров. В отличие от нелегальных маршруток, которые появляются в новых районах Москвы, в машинах сервиса – единый стандарт для оформления салона, работы климат-контроля, технического обслуживания сервиса, ежедневно в машинах проводят обработку и мойку. Все транспортные средства оборудованы комфортными сиденьями с ремнями безопасности, USB-слотами для зарядки гаджетов, откидными столиками, климат-контролем, панелями с персональной подсветкой над сиденьями и телевизором. Все машины могут передвигаться по выделенным полосам.

## **28. У нас в районе тоже проблемы с транспортом, такой сервис появится и у нас?**

Перевозки по требованию – новый сервис не только для Москвы, но и для всей России. В течение года мы будем анализировать его работу в ТиНАО, постепенно расширяя территорию, где действует сервис. Далее будем прорабатывать идеи для других районов, где такой сервис может быть хорошим дополнением к транспорту регулярных маршрутов.

### **4. Проблемные ситуации в транспортном средстве во время работы сервиса**

#### **1. В транспортное средство (ТС) пытается сесть пассажир, который сделал заказ, но при этом отсутствуют свободные места (при необходимости водитель связывается с диспетчером)**

Сохранять спокойствие и уточнить пассажиров кто ранее сел в ТС без билета, при наличии ответа попросить пассажира выйти из транспортного средства, если пассажиры молчат, то объяснить пассажиру, что в данной ситуации лучшего всего будет пассажиру отменить поездку и вызвать ТС снова.

#### **2. В ТС пытается сесть пассажир без билета (исключая детей) (при необходимости водитель связывается с диспетчером)**

Сохранять спокойствие и сообщить безбилетникам, что он имеет право не продолжать движение при наличии безбилетного пассажира в салоне и предложить ему вызвать ТС через приложение «Московский транспорт», при агрессивном поведении пассажира предупредить о вызове правоохранительных органах. Предложить ознакомиться с правилами перевозки, которые предполагают наличие билетов у всех пассажиров

«Микроавтобусы «По пути» работают только по предварительному заказу. Если вы хотите воспользоваться сервисом, вам нужно оформить заявку через приложение "Московский транспорт".

*Предложить решение - порядок действий (справочно):* скачайте приложение «Московский транспорт» и оформите заявку там. В салоне ещё есть свободные места. Вы успеете, если зарегистрируетесь сейчас / следующее ТС приедет быстро, если Вы скачаете приложение и сделаете заказ сейчас»

### **3. Конфликтная ситуация с пассажирами/пассажир ведет себя неадекватно**

Сохранять спокойствие - в случае возникновения вопросов по работе сервиса предложить пассажирам прочитать правила его пользования на сайте по QR коду, размещенному в ТС, при агрессивном поведении пассажира предупредить о вызове правоохранительных органах.

«Вы нарушаете правила проезда. Если вы будете мешать пассажирам, я вызову полицию. Напоминаю, что в салоне ведётся видеонаблюдение»

### **4. Пассажир не выходит из ТС (спит / без сознания)**

Попытайтесь вежливо разбудить пассажира. Если реакции нет – водитель должен позвонить диспетчеру, ожидайте дальнейших указаний диспетчера.

*Пример поведения:*

Вежливо троньте пассажира за плечо, попробуйте разбудить, используйте фразы: «Мы приехали» / «Прошу выйти из салона». Если пассажир не просыпается – водитель должен связаться с диспетчером. Если очевидно, что пассажир потерял сознание, позвоните в скорую

### **5. Система показывает, что не все пассажиры сели**

Посчитать количество зашедших людей, в случае если количество зашедших соответствует количеству, отображенному в системе - продолжить движение по истечении времени ожидания.

В случае если зашло больше человек - попросить валидироваться безбилетника или выйти из ТС (кроме несовершеннолетних детей)

### **6. Не считывается QR-код**

Проверить пассажира по 6 последним цифрам телефона в заказе и при идентификации водитель отметит в Приложении

### **7. Нет свободных мест (при условии корректного заказа)**

Принести извинения, и водитель передаст диспетчеру информацию для возврата денег пассажиру

## **8. У пассажира разрядился/вышел из строя телефон**

Проверить пассажира по 6 последним цифрам его телефонного номера в заказе и при идентификации водитель отметит в Приложении «Продиктуйте, пожалуйста, последние 6 цифр номер телефона, на который зарегистрирован аккаунт в приложении. Водитель отметит посадку»

## **9. Посадка с нарушениями правил провоза (ребенок без оплаты)**

Если пассажир зашел в салон с ребёнком / детьми (старше 7 лет), то необходимо его вежливо уведомить, что заказ должен включать всех участников поездки (заказ групповой поездки через Приложение) и без оплаты всех мест Вы имеете право не продолжать поездку.

Попросить пассажира покинуть ТС, при необходимости водитель связывается с диспетчером. При агрессивном поведении пассажира предупредить о вызове правоохранительных органах.

## **10. Посадка с нарушениями правил провоза (животные/негабаритный багаж и пр.)**

Если пассажир пытается пронести багаж, запрещенный к перевозке по правилам сервиса, то вежливо сообщить пассажиру о невозможности осуществления поездки. Попросить пассажира покинуть ТС, при необходимости водитель связывается с диспетчером. При агрессивном поведении пассажира предупредить о вызове правоохранительных органах.

«К сожалению, в нашем транспорте запрещен провоз ... (назвать предмет). С правилами можно ознакомиться в приложении «Московский транспорт»... Пожалуйста, покиньте микроавтобус»

Если пассажир проявляет агрессию «В салоне ведётся видеонаблюдение. Записи могут быть переданы в полицию»

## **11. В микроавтобус хочет сесть пожилой человек, приняв его за регулярный автобус или маршрутное такси**

«Добрый день! Места в этом микроавтобусе нужно бронировать в приложении «Московский транспорт». Если у вас забронировано место, давайте, я вас отмечу. Вы пользовались раньше услугой «По пути»? Если нет - Давайте я расскажу. Чтобы поехать в микроавтобусе «По пути», нужно заранее заказать места в Приложении и там же оплатить банковской картой. Стоимость для всех одна – льгот нет. Если вам удобнее пользоваться транспортом по льготе, Вам нужно на остановку ... автобуса, это рядом»

*При неудовольствии пассажира:* «Услуги оказываются по нерегулируемому тарифу и согласно пользовательскому соглашению и правилам перевозки льготы не предоставляются. Вы можете ознакомиться с пользовательским соглашением и правилами перевозки в Приложении «Московский транспорт» или на сайте «Мосгортранс»»

## **12. Посадка пассажира с ограниченными возможностями**

«К сожалению, в рамках пилотного запуска наши ТС пока технически не оборудованы для удобства проезда людей с ограниченными возможностями. Мы приносим извинения и постараемся в кратчайшие сроки решить данную проблему. Тем не менее, мы будем рады, если Вы сможете воспользоваться нашим сервисом»

## **13. Пассажир неправильно указал конечную точку**

В случае, если пассажир направляется в сторону конечной остановки (станция метро, центр Троицка) объяснить пассажиру, что в соответствии с правилами сервиса, водитель не имеет права изменять маршрут. Если пассажир просит высадить его недалеко от виртуальной остановки водитель имеет право это сделать в радиусе 20 метров от остановки

«К сожалению, правила запрещают высадить вас здесь. Это опасно. Если никто из пассажиров не против, я высажу вас в разрешённом месте. Сейчас водитель спросит у диспетчера, где ближайшая остановка»

## **14. Пассажир захотел выйти**

«К сожалению, здесь нельзя останавливаться. Пожалуйста, дождитесь ближайшей остановки; - Здесь нельзя останавливаться. По правилам водитель может высадить вас только на остановке; В этом месте нет остановки. По правилам я могу высадить вас только на остановке»

*Предложить решение:*

«Водитель не может высадить вас прямо сейчас, но до ближайшей остановки ... минут/километров. Пожалуйста, подождите»

Если пассажир спрашивает, куда вы продолжаете его везти – «Я доставлю Вас до ближайшей разрешенной остановки, где Вы сможете безопасно выйти»

Водитель связывается с диспетчером в случае конфликта и спрашивает, где можно остановиться

## **15. Пассажир забыл что-то в ТС**

Сообщить диспетчеру (стандартная практика МГТ)

## **16. Пассажир слушает музыку или разговаривает по громкой связи**

«Громкая музыка и разговоры мешают пассажирам и водителю. Пожалуйста, воспользуйтесь наушниками. Давайте уважать друг друга»

## **17. Пассажир плохо говорит по-русски, но настойчиво пытается что-то объяснить водителю**

«Одну секунду, водитель остановится. Разговаривать с водителем во время движения запрещено правилами дорожного движения»

## **18. В салоне конфликт между пассажирами**

«Уважаемые пассажиры! Займите свои места. Пожалуйста, не шумите, это отвлекает водителя и делает поездку небезопасной. Напоминаю, что в салоне ведётся видеонаблюдение»

*При необходимости*

Если кто-то пострадал, предложить аптечку, поинтересоваться, не нужно ли вызвать скорую или полицию

Водитель связывается с диспетчером и докладывает о ситуации

## **19. Пассажир сообщает, что данные в приложении некорректны: остановка на территории стройки, путь к остановке перекрыт забором или траншеей, остановка на другом берегу ручья, на другой стороне многополосной трассы и т.д.**

«Спасибо, что обратили внимание на ошибку. Я предупрежу наши службы. Но вы можете сообщить об ошибке самостоятельно. Напишите, пожалуйста, обращение через форму обратной связи в приложении «Московский транспорт»»

## **20. Пассажир потерял в салоне ценную вещь – украшение, наушники и т.д. – и отказывается покинуть микроавтобус**

«К сожалению, мы не можем надолго задерживаться из-за забытых вещей. Нас ждут пассажиры следующего рейса. Пожалуйста, оставьте в приложении запрос о забытых вещах. С вами свяжется диспетчер и поможет решить проблему»

## **21. Пассажир заказал и оплатил услугу, но на виртуальной остановке выяснилось, что у него нет СИЗ**

«Пожалуйста, наденьте маску»

Если у пассажира нет маски

– Нам запрещено обслуживать пассажиров без маски. Пожалуйста, купите ее в ближайшей аптека/магазине/кассах, пока автобус не уехал. Или одолжите у кого-то из попутчиков

## **22. Человек заказал и оплатил услугу для ребенка, бабушки, друга. То есть, пассажир – не он. Как пассажиру сесть в автобус?**

«Если вы бронировали место не сами, назовите последние шесть цифр номера, с которого был сделан заказ. Водитель отметит посадку»

## **23. Пассажир воспользовался услугой, но при этом недоволен и хочет оставить жалобу, удалить приложение и т.д.**



«Сожалею, что поездка вам не понравилась. Это тестовый проект. Если у вас есть идеи, как его улучшить, оставьте их в приложении «Московский транспорт» через форму обратной связи»

**24. Пассажир утверждает, что с него дважды списали оплату за поездку**

«Водитель не принимает оплату и не списывает деньги. Вам нужно написать через форму обратной связи в приложении «Московский транспорт». Пожалуйста, не забудьте сделать снимок экрана с двойным списанием»

**25. Пассажир недоволен стоимостью услуги**

«Сожалею, что вы остались недовольны нашим сервисом. Вы можете оставить обратную связь в приложении «Московский Транспорт»»

**26. Пассажир очень доволен сервисом и хочет почитать побольше про него, просит ссылку на сайт и адрес, куда писать идеи по улучшению**

«Спасибо за добрые слова. Чтобы ваши идеи рассмотрели, направьте их через форму обратной связи в приложении «Московский транспорт»»



Московский  
транспорт