

Корпоративный университет
Транспортного комплекса

Сервис перевозок «По пути»

Учебное пособие
для водителей транспортных средств



Московский
транспорт

Содержание

Введение	1
1. Общие сведения о сервисе	2
2. Преимущества работы сервиса.....	8
3. Регистрация в приложении	8
3.1 Вход в приложение	8
4. Основные функции приложения	12
5. Нештатные ситуации	15
6. Техническая поддержка	15
7. Основные точки и магистрали.....	22
8. Правила пользования сервисом для пассажиров.....	26
9. Порядок обслуживания пассажиров водителем транспортного средства	34



Введение

В данном курсе обучения мы рассмотрим проект автобусных перевозок по требованию, цели и задачи его запуска. Проект реализуется в рамках транспортной стратегии Москвы. В зарубежных странах тоже имеются подобные проекты, которые обычно называются микротранзитом. На сегодняшний день название сервиса «По пути».

Перевозки по требованию в Германии

Где работает?

Берлин и его окрестности

Как работает?

Сервис работает как групповое такси, и доступен не только в отдаленных районах и сельской местности, но и в самом центре города.

BerlKönig



Перевозки по требованию в Австралии

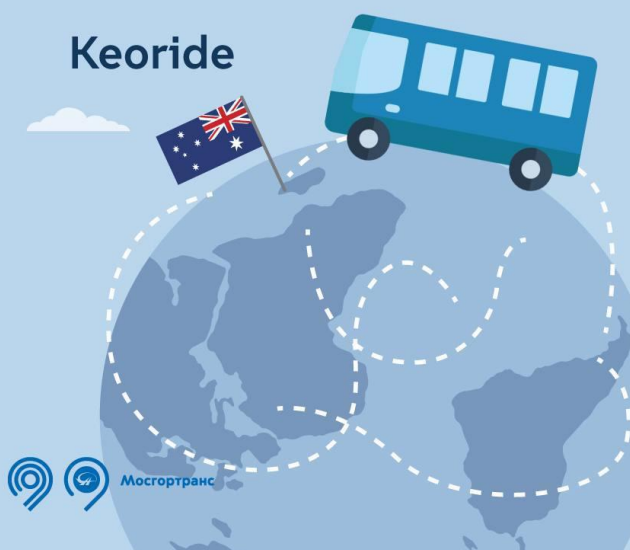
Где работает?

На северных пляжах Австралии: Авалон, Наррабин, Варривуд и Мона-Вейл

Как работает?

Сервис показывает фиксированные точки начала и конца поездки, а пассажиры самостоятельно выбирают удобный маршрут.

Keoride



А так же в Великобритании: Хертс, Эссекс, Кент, Сурей, Уэльс, Йоркшир и Мидлендс. Сервис работает как автобус по требованию для путешествий, соединяя разные города Англии

1. Общие сведения о сервисе

Вопрос	Ответ (также смотри рис. 3)
Что такое автобусные перевозки по требованию и как это работает?	<ul style="list-style-type: none"> • Наш сервис – новый для Москвы вид транспорта, он похож одновременно и на автобусные перевозки и на такси • Чем похож на такси? Микроавтобус направляется к каждому конкретному пассажиру, сделавшему заказ • Чем похож на автобус? <ul style="list-style-type: none"> • 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
Как определяются маршруты?	<ul style="list-style-type: none"> • Специальный алгоритм строит их в автоматическом режиме на основе всех заказов пассажиров
Где работает сервис?	<ul style="list-style-type: none"> • На период тестового запуска – на части территорий Сосенского, Воскресенского, Филимонковского и Десеновского поселений • 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)
Почему сервис работает не на всей территории какого-либо из 11 поселений?	<ul style="list-style-type: none"> • Две возможные причины: отдельные участки районов могут быть уже хорошо обеспечены регулярными автобусными маршрутами либо находиться далеко за пределами 30 минут в пути до станций метро / МЦД / ж/д
Куда может поехать пассажир на нашем сервисе?	<ul style="list-style-type: none"> • Пассажиру всегда доступно два типа поездок: от любой точки в зоне действия сервиса до станций метро / МЦД / ж/д / 2х автобусных остановок г. Троицка и обратно • Почему так? Основная задача сервиса – связывать жилые районы ТиНАО и станции метро, МЦД, ж/д,

	<p>автобусные остановки г. Троицка с полуэкспрессами до станций метро</p> <ul style="list-style-type: none"> • В сервис включены станции линий: <ul style="list-style-type: none"> • МЦД, Сокольническая линия, Бунинская линия, Калининско-Солнцевская линия и железная дорога пригородного сообщения Киевского направления • Автобусные остановки «36 км» и «Торговый центр» г. Троицка для поселений ТАО как места пересадки на полуэкспрессы «Мосгортранс» до станций метро • Для каждого района – свой список доступных станций, который определяется так, чтобы время в пути было не более 30 минут
Будут ли доступны другие типы поездок?	<ul style="list-style-type: none"> • Мы определим это чуть позже, но делаем все возможное, чтобы обеспечить наилучший сервис для пассажиров
Как пассажир может сделать заказ?	<ul style="list-style-type: none"> • Заказать сервис можно только через мобильный телефон, для этого нужно установить приложение «Московский транспорт»
Где пассажир садится или выходит из ТС?	<ul style="list-style-type: none"> • Приложение само определит ближайшую для вас точку посадки или высадки • Возможны два типа точек посадки или высадки: <ul style="list-style-type: none"> • 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
Что происходит, если пассажир захотел выйти не на своей остановке?	<ul style="list-style-type: none"> • Сервис не предполагает возможность выхода пассажира на остановке по его желанию – только в точках, выбранных при заказе • В случае если пассажир будет настаивать, водитель может высадить пассажира на ближайшей доступной виртуальной остановке по указанию диспетчера

Когда по времени суток работает сервис?	<ul style="list-style-type: none"> • Время работы сервиса – с 5:30 до 23:30 • Последний заказ – в 23:00, после этого кнопки для оформления заказа станут неактивны
Сколько стоит поездка? И как ее может оплатить пассажир?	<ul style="list-style-type: none"> • Столько же, сколько стоит пассажирам разовая поездка на автобусе при оплате банковской картой
Предоставляются ли льготы?	<ul style="list-style-type: none"> • Нет, в рамках этого проекта льготы не предусмотрены
Как можно оплатить поездку?	<ul style="list-style-type: none"> • Оплата на старте – только банковской картой - это настраивается в приложении «Московский транспорт» • Оплата картой Тройка тоже станет доступна, но не раньше сентября 2021 года
Как определяется, что сел пассажир, который сделал заказ?	<ul style="list-style-type: none"> • 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 4 последние цифры номера телефона пассажира, которые он указал в Приложении
Что будет если пассажир не пришёл на место посадки? Или захотел отменить поездку?	<ul style="list-style-type: none"> • ТС ожидает пассажира на месте посадки не более 2х минут. После этого водитель имеет право уехать для выполнения других заказов / продолжения маршрута, а стоимость поездки будет удержана с пассажира • 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
Может ли пассажир сделать заказ на нескольких человек?	<ul style="list-style-type: none"> • Да, можно заказать и оплатить поездку сразу на несколько пассажиров (групповая поездка)

Какие ТС будут использоваться для сервиса?	<ul style="list-style-type: none"> • Будут использоваться автобусы Mercedes на 16 и 19 человек
Может ли пассажир сделать предварительное бронирование поездки?	<ul style="list-style-type: none"> • Нет, бронировать заказ на определенное время нельзя

Ниже приводится часть основной карты сервиса, как она выглядит в Приложении для водителя (рис.1.), пассажира (рис. 2.) и диспетчера (рис.3.). Карта поделена на светлые и темные участки (рис. 1.):

- Темные участки — это места, недоступные для посадки/высадки пассажиров.
- Светлые участки – это места с активной зоной, в которой пассажир может сделать заказ автобуса (на период запуска сервиса в части из этих зон заказ будет также недоступен – зона доступная пассажиру для заказа будет расширяться и отражается в пользовательском Приложении).

Услуги в затемненных зонах не предоставляются по следующим причинам:

- данный участок выходит за границы поселений, определенных в качестве зон реализации проекта;
- транспортные узлы находятся не дальше, чем в 1 км (предполагается, что можно дойти пешком);
- предотвращение излишней конкуренции с регулярными маршрутами НГПТ в зоне с их высокой плотностью.

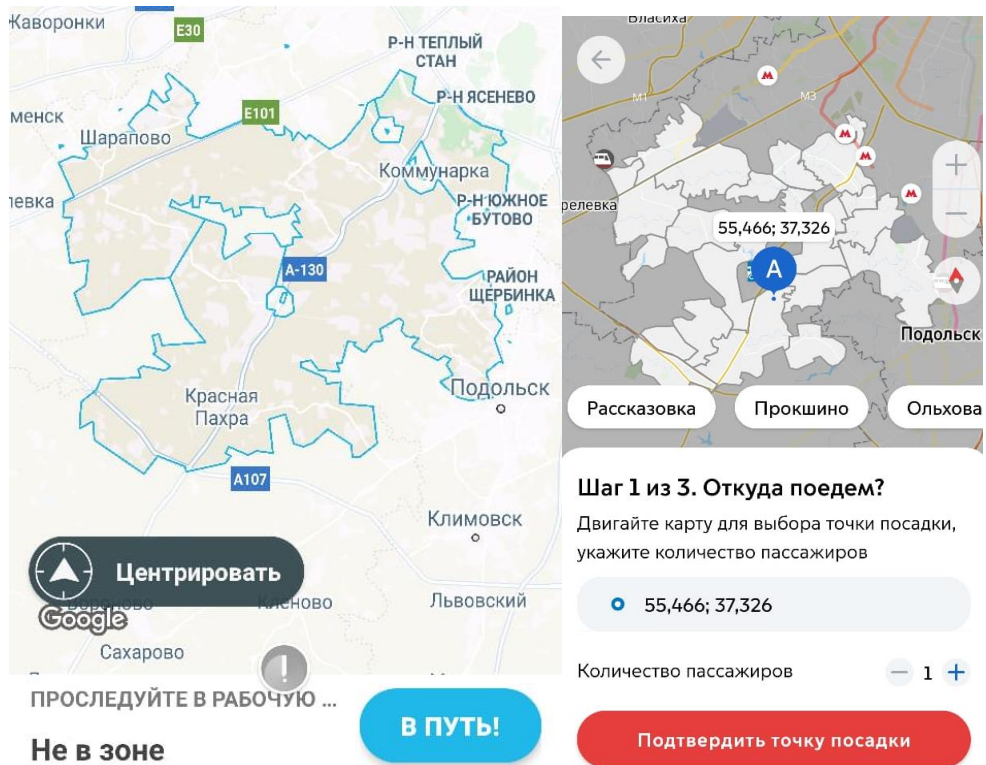


Рис. 1.

Рис. 2.

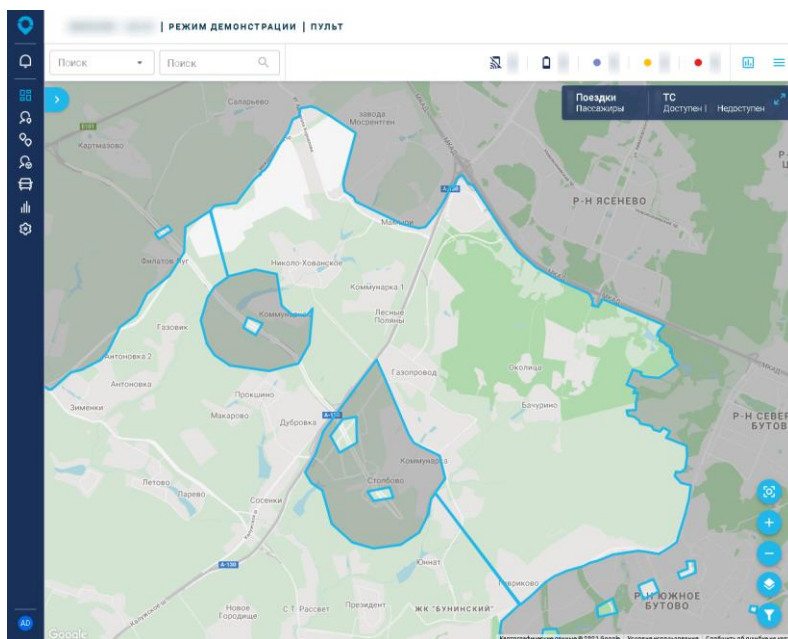


Рис. 3.

В рамках сервиса вместо движения по одному и тому же маршруту водители следуют указаниям навигации водительского приложения Via Driver (аналогичные указаниям любого другого навигатора наподобие Google или Яндекс Навигатор) (Рис. 4).



Рис. 4.

Ключевые характеристики сервиса

Цель +75 тыс. чел. Повышение доли населения в 30-мин. доступности станций ТК / г. Троицк в ТиНАО с 38% до 57% (+75 тыс. чел)

0,8-1 млн поездок в год. Оценка спроса при средней загрузке сервиса (моделирование Via): 0,8-1 млн поездок в год

1. Механика работы

- Заказ
 - Только через приложение «Московский Транспорт»
 - Без предбронирования
 - Возможно заказать на группу человек
- Точки назначения
 - Запуск – только станции ТК или остановка экспресса в Троицке
 - Через 1-2 мес. – точки притяжения в зоне покрытия вне часов пик
- График – 5:30-23:00
- Посадка на «виртуальных остановках» (до 500 м пешком от дома)
- Ожидание от заказа до подачи ТС = 15-20 мин (предельно = 30-45 мин)

2. Охват пилота

- 6 поселений НАО и 5 поселений ТАО (90 тыс. человек)
- До 12 станций – ТК / экспресс в Троицке
- Исключены участки с высокой доступностью НГПТ
- Поэтапное развертывание покрытия

3. Оплата

- Тариф
 - Фиксированный за поездку
 - 46 рублей, включая НДС (уточняется)
 - Без льгот
- Способы оплаты
 - Запуск – банковской картой в приложении
 - К сентябрю 2021 – + привязанная Тройка + скидки при пересадке на ОТ
- Штрафы
 - За опоздание или позднюю отмену
 - Мораторий в 1-ый месяц / 1-ое нарушение

4. Операционные параметры

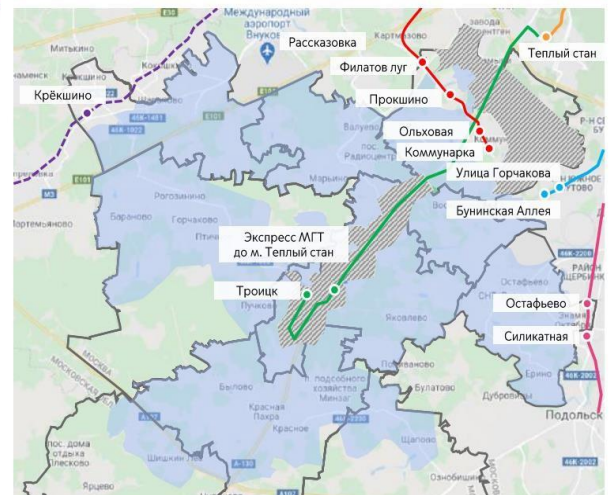
- 50 ТС (+5 резерв) – новые Mercedes Sprinter (16-19 мест)
- 165 водителей и 12 диспетчеров
- 18-й парк МГТ – базовая площадка

5. Формат перевозок

- Регулярные перевозки по нерег. тарифам

Карта территории пилота

Максимальная территория охвата пилота | Административные границы поселений пилота | Исключено из-за высокой доступности НГПТ



Ключевые преимущества сервиса относительно международного опыта

- Сервис интегрирован в MaaS
- Интеграция с билетной системой
- Обеспечение транспортной доступности на обширной территории

Рис. 5.

2. Преимущества работы сервиса

Основные преимущества сервиса автобусных перевозок по требованию:

- **Качественный наземный транспорт для людей в удаленных районах** – микроавтобус может приехать к пассажиру в места, где нельзя обеспечить маршрут полноразмерного автобуса:
 - Может проехать по более узким дорогам и останавливаться в местах, где нет оборудованных остановок;
 - Работает в населенных пунктах, где пассажиров недостаточно, чтобы полноразмерные автобусы не были пустыми.
- **Удобство посадки и высадки:**
 - Возможность заказать микроавтобус в мобильном приложении, отслеживать его движение в реальном времени и подойти на посадку прямо ко времени прибытия;
 - При любом заказе 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 подсадки 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:** стоимость поездки на регулярных автобусных маршрутах, существенно ниже цены такси.

3. Регистрация в приложении

Регистрация в приложении будет осуществляться назначенным администратором, который будет производить администрирование учетных записей с дальнейшей выдачей логина и пароля для входа в систему.

3.1 Вход в приложение

1. Запуск на планшете приложения «ViaDriver» (рис. 6);



Рис. 6.

2. В окне (рис. 7.) поля Адрес электронной почты ввести выданную электронную почты и пароль;

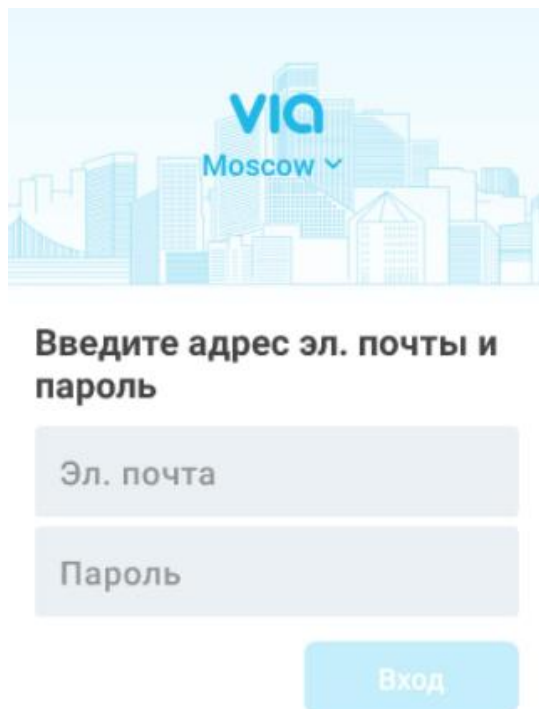


Рис. 7.

3. Необходимо указать номер транспортного средства (номер транспортного средства вводится на русском языке!) (рис. 8.);

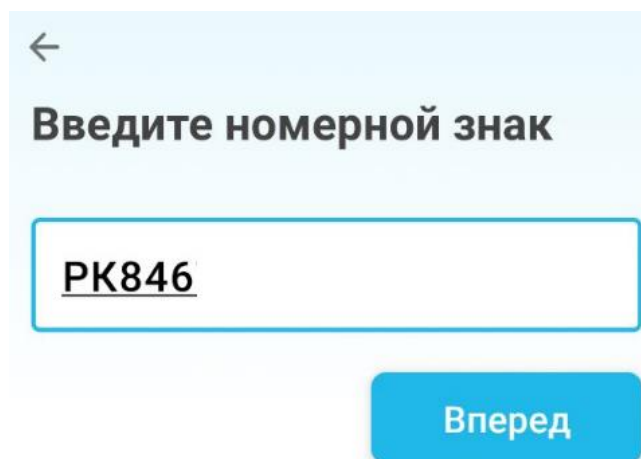


Рис. 8.

4. Откроется карта (рис. 9.) с вашим местоположением. Изначально это будет 18 –ый автобусный парк или Служба заказных перевозок (Далее – СЗП) – в зависимости от места за которым будет закреплен водитель. Необходимо нажать кнопку «ВПЕРЕД», после чего спустя минуту будет проложен маршрут до ближайшей точки ожидания (ТЕРМИНАЛ);

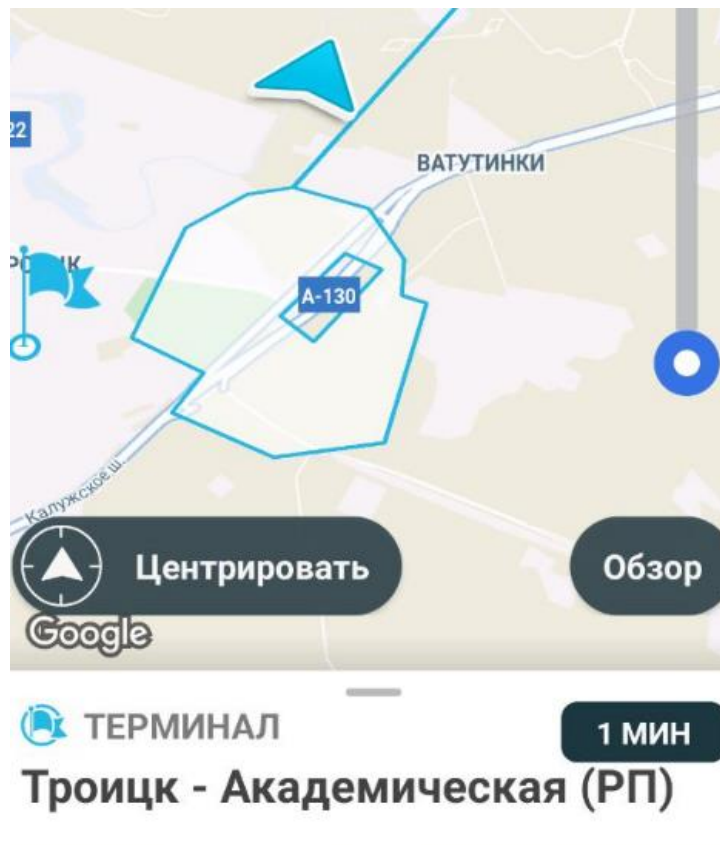


Рис. 9.

5. После того как водитель прибудет в точку ожидания (ТЕРМИНАЛ), необходимо подтвердить свое местонахождение, нажав кнопку «Я ЗДЕСЬ» (рис. 10);

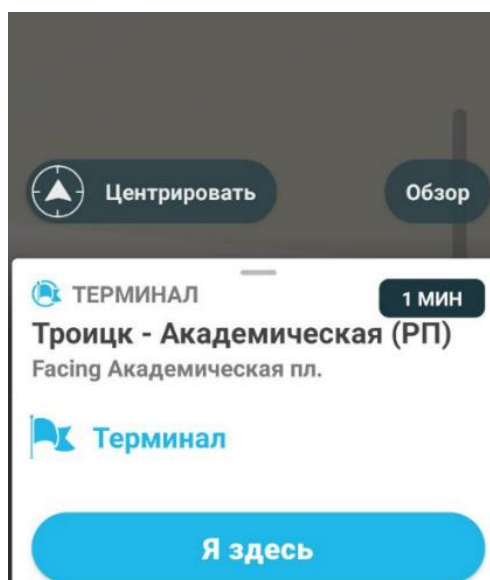


Рис. 10.

6. Пока не поступит заказ от пассажира, водитель находится в точке ожидания (ТЕРМИНАЛ). Важно отметить, что нахождение в точке ожидания (ТЕРМИНАЛ) подразумевает нахождение водителя за рулем транспортного

средства и готовым при поступлении заказа сразу выдвинуться в сторону пассажира. Категорически запрещается использовать точку ожидания (ТЕРМИНАЛ) для проведения перерыва, перекусов, перекуров, а также выход из транспортного средства;

7. При появлении заказа водителю автоматически придет голосовое уведомление с дальнейшим изменением маршрута с учетом нового заказа;
8. При завершении смены водитель должен сначала выйти из смены нажав на кнопку «МЕНЮ», после выбрав кнопку «ЗАВЕРШИТЬ СМЕНУ» и подтвердить завершение смены нажав появившуюся кнопку подтверждения «ПОДТВЕРДИТЬ» (рис. 11.);

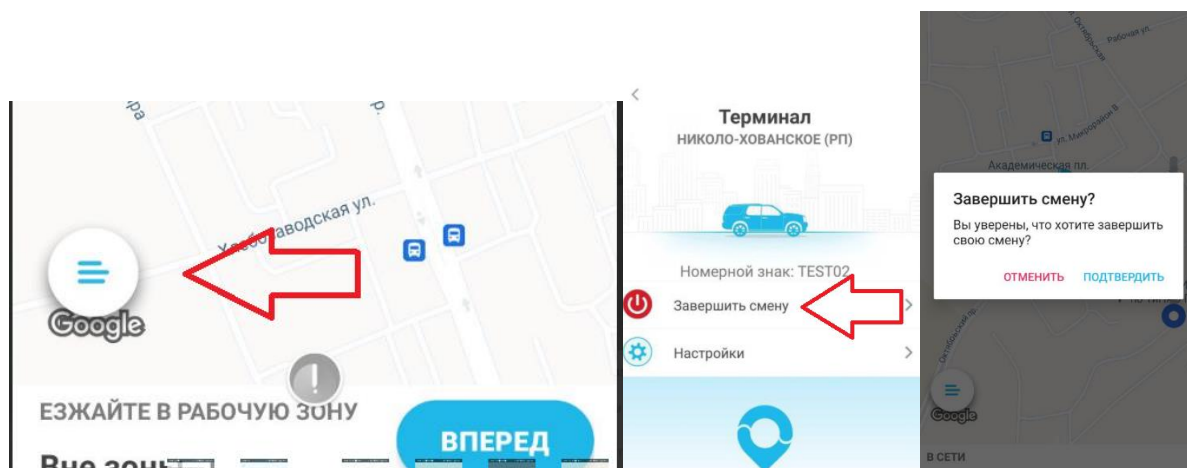


Рис. 11.

9. При завершении смены будет проложен маршрут до автобазы, прикрепленной к данному транспортному средству (рис. 12.);



Рис. 12.

6. При нахождении на автобазе в конце смены необходимо не забыть выйти из самого приложения, нажав на кнопку меню и далее в всплывающем окне выбрать «ДА». (рис. 13.)

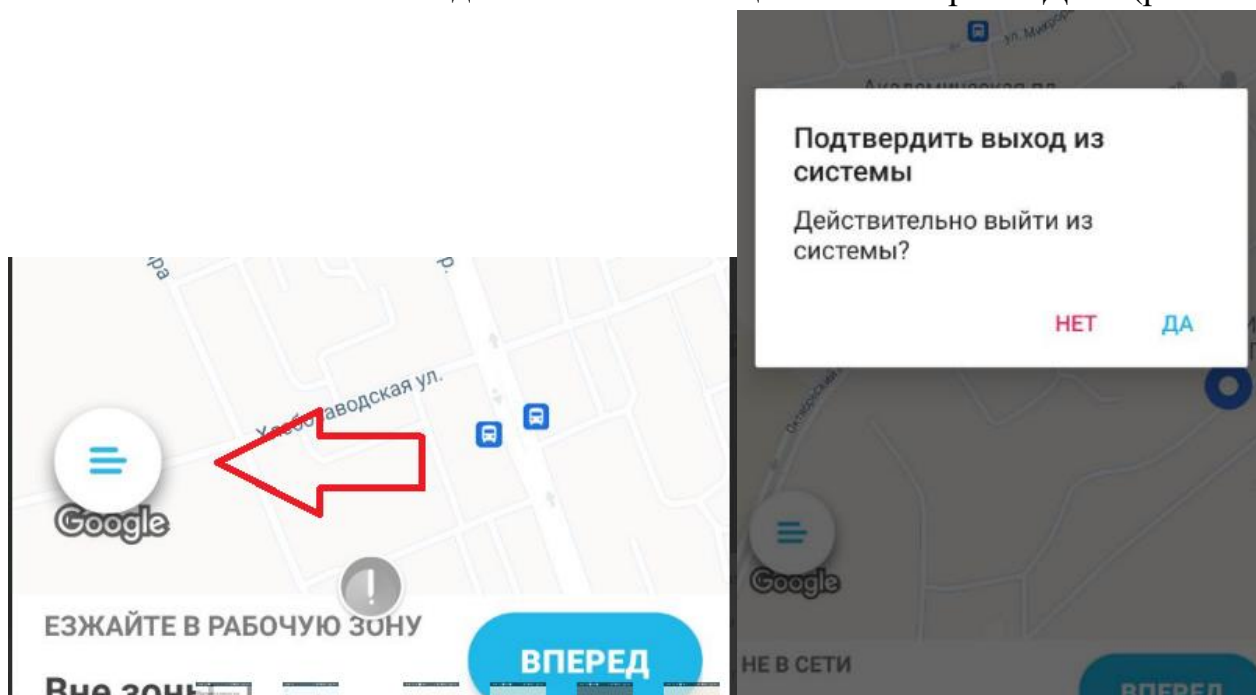


Рис. 13.

4. Основные функции приложения

Для пассажира (рис.14):

1. Пассажир через приложение проходит регистрацию и идентификацию;
2. Пассажир выбирает точку посадки и высадки (ограничены в зависимости от изначального положения), количество пассажиров (если едет не один);
3. Пассажир подтверждает предложенную поездку с учетом планируемого времени ожидания;
4. Пассажир оплачивает поездку привязанной к приложению банковской картой;
5. Система сообщает пассажиру, на какую точку прибудет ТС и в какое время необходимо подойти. Пассажир в реальном времени видит расположение ТС;
6. Пассажир получает уведомление о прибытии ТС, садится в ТС
7. Пассажир проходит идентификацию по QR-коду, если вдруг QR код не срабатывает пассажир называет последние 4 цифры своего телефона;
8. Пассажир отслеживает в реальном времени изменение времени прибытия на конечную точку (в зависимости от остановок для посадки новых пассажиров – при заказе указывается диапазон времени с учётом возможных посадок дополнительных пассажиров));
9. Пассажир выходит в желаемой локации
10. Пассажир оставляет обратную связь.

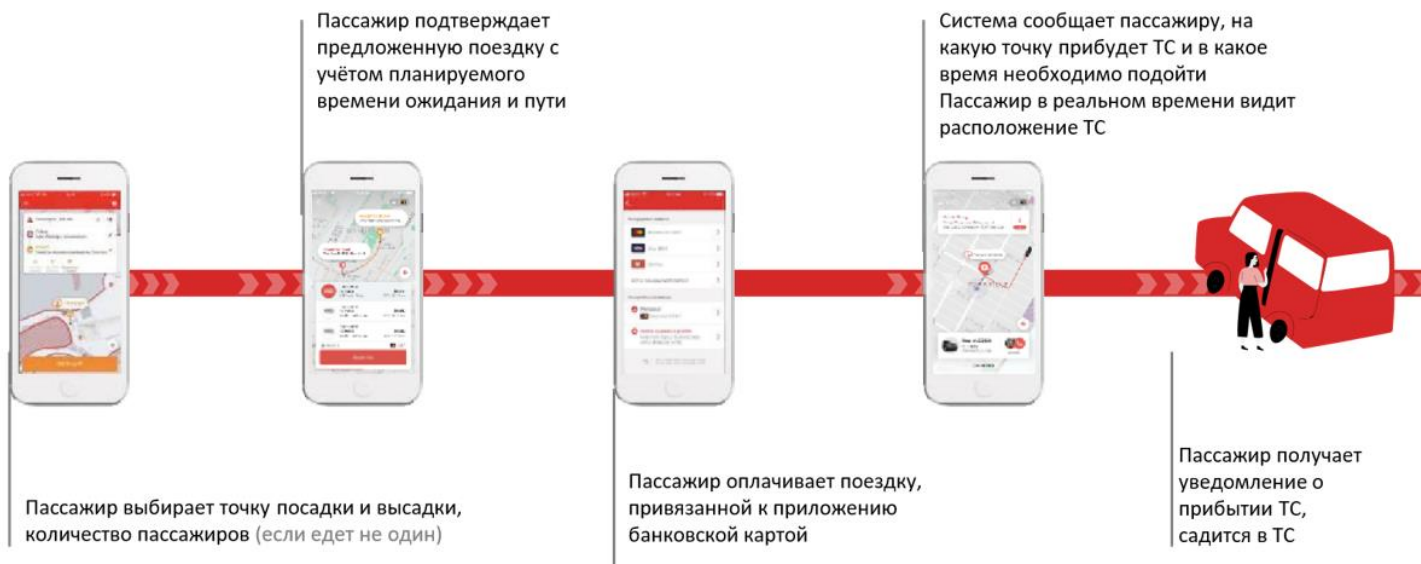


Рис. 14 а.

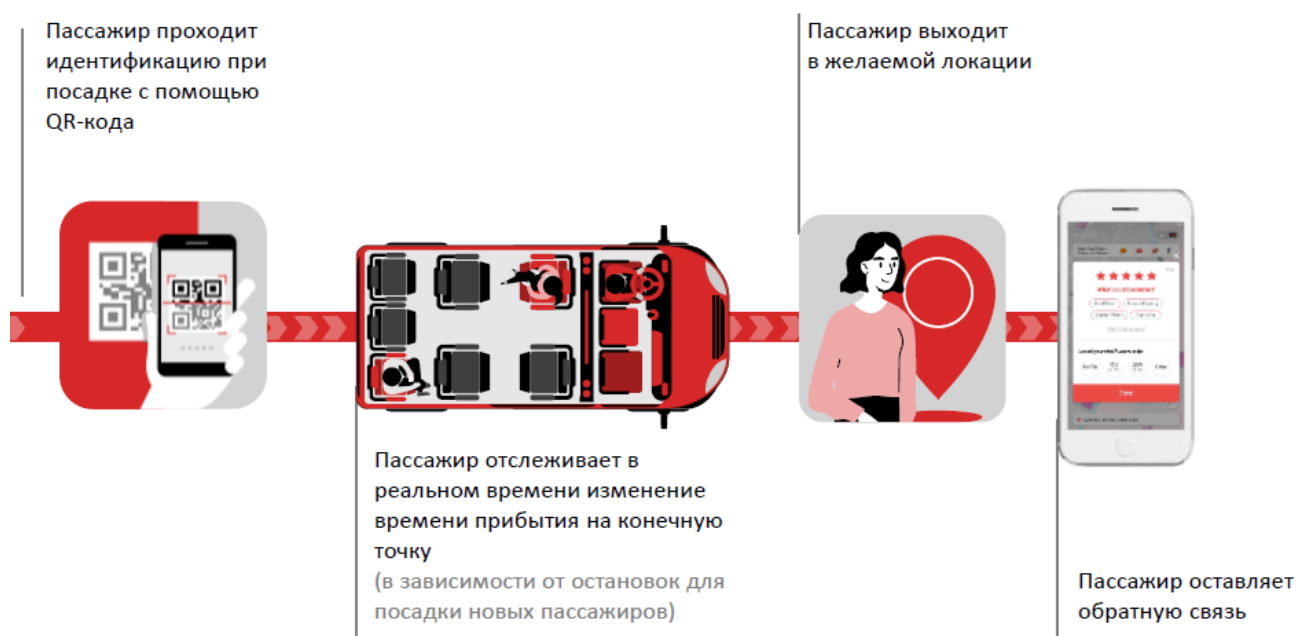


Рис. 14 б.

Для водителя (рис. 15):

1. Водитель при выходе на линию запускает приложение;
2. Авторизуется введя выданный ему логин и пароль;
3. Нажимает кнопку на линию \ Вперед;
4. По умолчанию навигатор изначально строит из автопарка маршрут к ближайшей точке ожидания;
5. Навигатор ведет водителя в зону повышенного спроса (при изначально пустом ТС);
6. Водитель подтверждает прибытие в точку посадки;
7. Водитель уезжает без пользователя (при его отсутствии по истечении времени ожидания)

8. Водитель контролирует, что все пассажиры прошли идентификацию по QR коду;
9. Водитель едет до следующей остановки согласно указаниям навигатора;
10. Водитель доезжает до точки высадки. Система автоматически подтверждает окончание поездки пассажира;
11. Водитель получает следующую точку назначения;
12. Система направляет водителя на перерыв по прошествии регламентированного времени непрерывной работы;
13. Система направляет водителя в парк при завершении его смены.

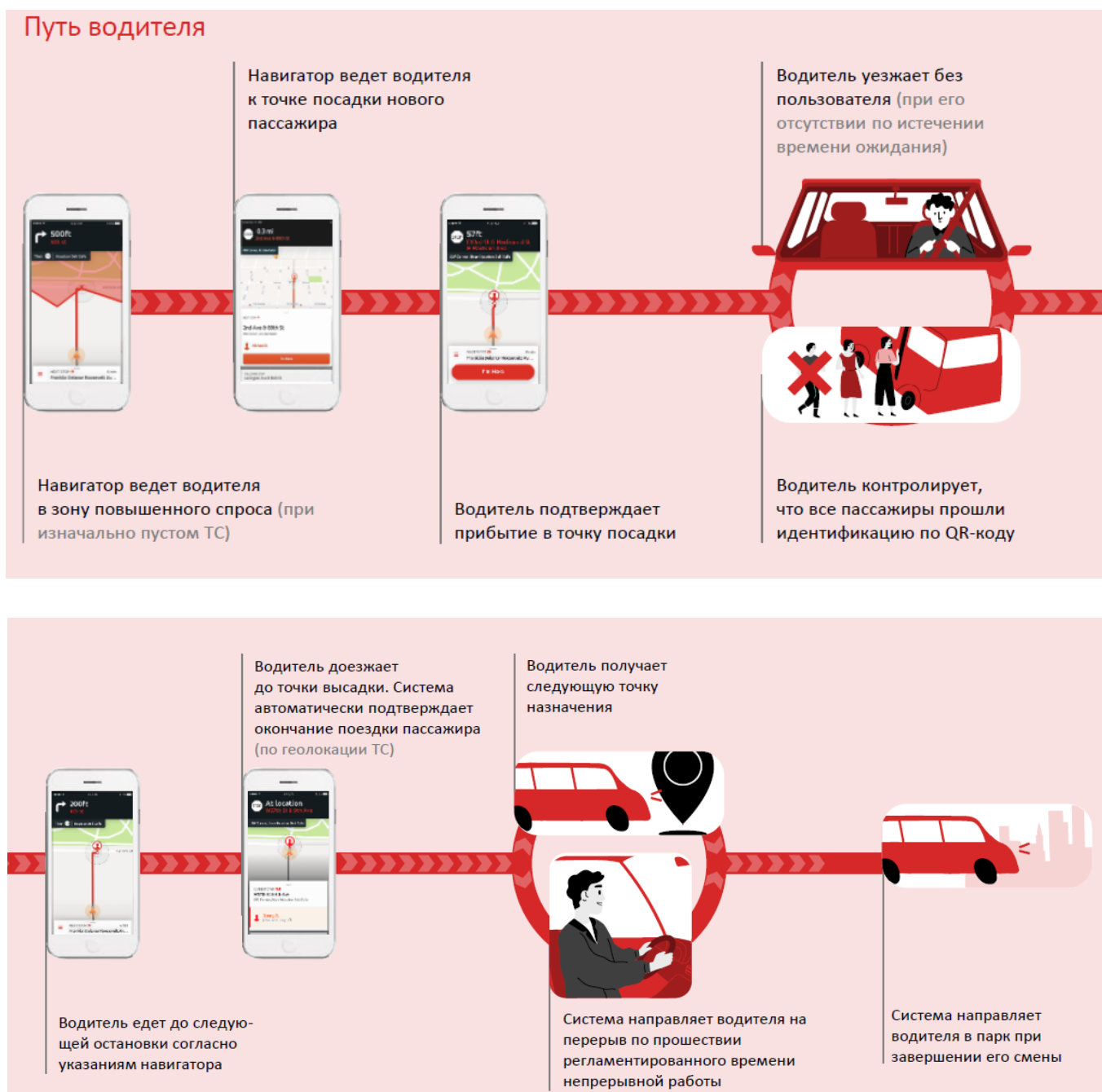


Рис. 15.

5. Нештатные ситуации

Техническая поддержка

- При необходимости связаться с диспетчером– необходимо звонить по единому телефону _____, указав свои данные в виде Ф.И.О., номер транспортного средства.
- Если Вы столкнулись с проблемой, которая не указана в нижеприведенном справочнике, свяжитесь с диспетчером для получения инструкций.
- Ниже приводятся потенциальные проблемные ситуации и их возможные решения

Выход из ситуаций

Табл. №1

Ситуация	Решение проблемы
Обращение пассажира во время движения Фразы для завершения контакта в ситуациях отказа пассажирам:	- Пожалуйста, подойдите во время остановки, постараюсь помочь; - Мне нельзя отвлекаться в пути, я отвечу вам на остановке; - Пожалуйста, дождитесь остановки, и я отвечу на ваши вопросы; - Я не могу отвлекаться от дороги, подойдите ко мне на остановке.
Пассажир хочет выйти на остановке, не предусмотренной маршрутом	- К сожалению, здесь нельзя останавливаться. Пожалуйста, дождитесь ближайшей остановки; - Здесь нельзя останавливаться. По правилам я могу высадить вас только на остановке; - В этом месте нет остановки. По правилам я могу высадить вас только на остановке. Предложить РЕШЕНИЕ: - Я не могу высадить вас прямо сейчас, Связаться с диспетчером в случае конфликта и спросить, где можно остановиться.

<p>Пассажир проявляет агрессию и настаивает, что хочет выйти из автобуса, водитель связывается с диспетчером</p>	<p>- К сожалению, правила запрещают высадить вас здесь. Я свяжусь с диспетчером и узнаю, где ближайшая остановка. Пожалуйста, немного подождите.</p>
<p>Автобус встал в пробку и пассажир требует высадить его посреди дороги</p>	<p>- К сожалению, правила запрещают высадить вас здесь. Это опасно. Если никто из пассажиров не против, я высажу вас в разрешённом месте.</p>
<p>Водитель предупреждает, что ребёнок поедет на руках, если все места в автобусе забронируют</p>	<p>- К сожалению, в этом микроавтобусе нет льгот. Детям тоже нужен билет. Вы можете зайти в приложение «Московский транспорт» и оплатить проезд ребёнка. В случае активных возражений: В этот раз вы можете проехать, но, если все места будут заняты, возьмите ребёнка на руки.</p>
<p>Как высадить человека, не зарегистрировавшегося в сервисе</p>	<p>- Микроавтобусы «По пути» работают только по предварительному заказу. Если вы хотите воспользоваться сервисом, вам нужно оформить заявку через приложение «Московский транспорт». Порядок действий (справочно): - Скачайте приложение «Московский транспорт» и оформите заявку там. В салоне ещё есть свободные места. Вы успеете, если зарегистрируетесь сейчас. - Вы успеете на следующий рейс, если скачаете приложение сейчас.</p>
<p>Как высадить агрессивного человека, не зарегистрировавшегося в сервисе</p>	<p>- Покиньте, пожалуйста, салон. Вы задерживаете пассажиров и нарушаете общественный порядок. Мне придётся вызвать полицию, если вы не выйдете из автобуса.</p>
<p>Задержка движения по причине сложной транспортной обстановки</p>	<p>- Уважаемые пассажиры! На дороге авария (пробка/ремонтные работы), мы будем ехать медленно. Если вы</p>

	<p>торопитесь, я открою двери на ближайшей остановке.</p> <p>- Внимание! На дороге авария. Мы будем ехать дольше. Ближайшая остановка через ... минут/километров.</p>
<p>Остановка движения более трёх минут и желание пассажира покинуть транспортное средство вне остановки</p>	<p>- Уважаемы пассажиры! Пожалуйста, подготовьтесь к высадке. Пройдите к двери.</p> <p>- Внимание! Ближайшая остановка через ... минут/километров. Пожалуйста, пройдите к двери.</p>
<p>Предупреждения случаев вандализма</p>	<p>- Внимание! В салоне ведётся видеонаблюдение. Записи передадим в полицию.</p>
<p>Примеры сообщений пассажирам в аварийных ситуациях</p>	<p>- Уважаемые пассажиры! По техническим причинам автобус дальше не идёт. Пожалуйста, переседайте на следующий. Повторная оплата не требуется. Приношу извинения за неудобства.</p>
<p>В случае изменения маршрута в пути следования (по указанию диспетчера)</p>	<p>- "Уважаемые пассажиры! Участок дороги N перекрыли. К сожалению, мы пропустим остановки"</p>
<p>Конфликтная ситуация с пассажирами / пассажир ведет себя неадекватно</p>	<p>Связаться с диспетчером. Сохранять спокойствие.</p> <p>Сказать пассажиру:</p> <p>- Вы нарушаете правила проезда. Если вы будете мешать пассажирам, я вызову полицию. Напоминаю, что в салоне ведётся видеонаблюдение.</p>
<p>Пассажир не выходит из ТС (спит / без сознания)</p>	<p>Вежливо троньте пассажира за плечо, попробуйте разбудить, используйте фразы: - «Мы приехали»;</p> <p>- «Конечная остановка»;</p> <p>- «Прошу выйти из салона».</p> <p>Если пассажир не просыпается – звоните диспетчеру.</p> <p>Справочно. Если очевидно, что</p>

	<p>пассажир потерял сознание, позвоните в скорую.</p>
<p>Пассажир собирается провезти запрещённый груз/предмет</p>	<p>- К сожалению, в нашем автобусе запрещен провоз ... (назвать предмет). С правилами можно ознакомиться в приложении «Московский транспорт».</p> <p>В случае отказа платить:</p> <p>- Пожалуйста, покиньте микроавтобус.</p> <p>Если пассажир проявляет агрессию:</p> <p>- В салоне ведётся видеонаблюдение. Записи могут быть переданы в полицию.</p>
<p>Неправильно указал конечную точку</p>	<p>Если в ближайшее время нет остановок:</p> <p>- Я не могу высадить вас прямо сейчас, но до ближайшей остановки ... минут/километров. Пожалуйста, подождите.</p> <p>- Сожалею, но здесь нельзя останавливаться. Пожалуйста, дождитесь ближайшей остановки.</p> <p>- В этом месте нет остановки. По правилам я не могу высадить вас сейчас.</p> <p>Связаться с диспетчером в случае конфликта и спросить, где можно остановиться.</p>
<p>Если задерживается отправление</p>	<p>- Уважаемые пассажиры! Мы скоро отправимся!</p>
<p>Если вы не знаете про маршруты других автобусов</p>	<p>- Пожалуйста, позвоните с мобильного телефона по номеру 3210. Операторы контакт-центра «Московский транспорт» помогут построить маршрут.</p>
<p>Если спрашивают о правилах пользования приложением:</p>	<p>- Обратитесь, пожалуйста, в техподдержку приложения «Московский транспорт». Если у вас разрядился телефон, я отмечу посадку. Сообщите, пожалуйста, последние</p>

	<p>четыре цифры вашего телефонного номера.</p> <p>Если у пассажира другой вопрос, но он не может связаться с техподдержкой:</p> <p>- Продиктуйте, пожалуйста, номер телефона, на который зарегистрирован аккаунт в приложении. Я свяжусь с диспетчером.</p>
<p>После остановки можно начать общение с пассажиром:</p>	<p>-Здравствуйте! Добрый день (утро/вечер)! Готов (-а) вам ответить.</p>
<p>При посадке не считывается/невозможно считать QR-код</p>	<p>- Назовите, пожалуйста, последние четыре цифры мобильного телефона, с которого вы заказывали поездку. Я отмечу посадку.</p>
<p>В микроавтобус хочет сесть пожилой человек, приняв его за маршрутное такси</p>	<p>-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:</p> <p>- Давайте я расскажу. Чтобы поехать в микроавтобусе «По пути», нужно заранее заказать места в приложении и там же оплатить. Стоимость для всех одна – льгот нет. Если вам удобнее пользоваться транспортом по льготе, вам нужно на остановку ... автобуса, это рядом.</p> <p>При неудовольствии пассажира:</p> <p>- Сервис ещё только тестируется, если организаторы сочтут нужным ввести льготы, об этом сообщат через приложение.</p>
<p>В микроавтобус садится несовершеннолетний (группа несовершеннолетних) без сопровождающего взрослого. Их нельзя высаживать без билета, они часто</p>	<p>- Молодые люди, прошу вас отметить посадку. У каждого из вас должен быть забронирован билет в приложении «Московский транспорт».</p>

наглые и любят все снимать на телефоны, с ними необходимо быть осторожными.	Льготы в нашем микроавтобусе не действуют.
Пассажир (группа пассажиров) нетрезвы, шумят, требуют от водителя каких-то дополнительных опций	- Пожалуйста, займите свои места. Всё происходящее в салоне снимает камера. Шуметь и вставать с места во время движения запрещено.
Пассажир слушает музыку или разговаривает по громкой связи	- Громкая музыка и разговоры мешают пассажирам и водителю. Пожалуйста, воспользуйтесь наушниками. Давайте уважать друг друга.
Пассажир плохо говорит по-русски, но настойчиво пытается что-то объяснить водителю	- Разговаривать с водителем во время движения запрещено правилами дорожного движения. - По возможности использовать переводчик (при необходимости установить на планшет) во время остановки.
Пассажиры что-то не поделили, в салоне конфликт	- "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. - Связаться с диспетчером и доложить о ситуации."
Пассажир сообщает, что приложение отображает неверную информацию: остановка на территории стройки (в ТиНАО много строек), путь к остановке перекрыт забором частной территории или траншеей, остановка на другом берегу ручья (их там тоже есть), на другой стороне многополосной трассы и т.д.	- Спасибо, что обратили внимание на ошибку. Я предупрежу наши службы. Но вы можете исправить ошибку самостоятельно. Напишите, пожалуйста, обращение через форму обратной связи в приложении «Московский транспорт».

<p>Пассажир потерял в салоне ценную вещь - украшение, линзу, наушник, игрушку - и отказывается покидать микроавтобус</p>	<p>- К сожалению, мы не можем надолго задерживаться из-за забытых вещей. Нас ждут пассажиры следующего рейса. Пожалуйста, запишите свой телефон. Вам обязательно сообщат, если их найдут.</p>
<p>Пассажир заказал и оплатил услугу, но на виртуальной остановке выяснилось, что у него нет СИЗ</p>	<p>- Пожалуйста, наденьте маску. Если у пассажира нет маски: - Мне запрещено обслуживать пассажиров без маски. Пожалуйста, купите ее в ближайшей аптека/магазине/кассах, пока автобус не уехал. Или одолжите у кого-то из попутчиков.</p>
<p>Человек заказал и оплатил услугу для ребенка, бабушки, друга. То есть, пассажир - не он. Как пассажиру сесть в автобус?</p>	<p>- Если вы бронировали место не сами, назовите последние четыре цифры номера, с которого был сделан заказ. Я отмечу посадку.</p>
<p>Пассажир воспользовался услугой, но при этом недоволен, ворчит и грозит написать жалобу, плохие отзывы и удалить приложение.</p>	<p>- Сожалею, что поездка вам не понравилась. Это тестовый проект. Если у вас есть идеи, как его улучшить, направьте их разработчикам. Это можно сделать в приложении «Московский транспорт» через форму обратной связи.</p>
<p>Пассажир утверждает, что с него дважды списали оплату за поездку</p>	<p>- 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.</p>
<p>Пассажир недоволен стоимостью услуги</p>	<p>- Это тестовый проект. Если разработчики решат поменять цены или запустить акции, все они отразятся в приложении. У водителей такой информации нет.</p>
<p>Пассажир в восторге, хочет почитать побольше про этот сервис, просит ссылку на сайт и адрес, куда писать идеи по улучшению</p>	<p>- Спасибо за добрые слова. Чтобы ваши идеи рассмотрели, направьте их через форму обратной связи в приложении «Московский транспорт».</p>

Проблемы с приложением	
Экран начинает мигать и некорректно отображать изображение	Необходимо нажать на крайнюю кнопку слева внизу, открывающую список всех открывшихся приложений и смахнуть приложение водителя тем самым завершить его работу. После чего необходимо снова его запустить и пройти повторную авторизацию.
Приложение вылетает и выдает ошибку	- Перезагрузить устройство - Если перезагрузка не помогла, то удалить приложение (зажав палец на иконке с приложением, после чего выбрав кнопку «удалить» и снова его установить из Play Market'a
Непонятное отображение маршрута: пересечение темно-синей линии и светло-голубой	Темно-синяя линия – это маршрут в сторону посадки пассажира, светло-голубая линия – это маршрут в сторону высадки (так происходит если маршрут прокладывается через одну и ту же дорогу в оба направления)
Что означает синяя и оранжевая точка на карте	Синяя точка – посадка пассажира Оранжевая точка- высадка пассажира

6. Основные точки и магистрали

Табл. №2

Основные станции посадки \высадки
Крекшино
Рассказовка
Филатов Луг
Прокшино
Ольховая
Коммунарка
Бунинская аллея
Улица Гочакова
Бульвар Адмирала Ушакова
Улица Скобелевская
Остафьево

Силикатная
Троицк 36 км
Троицк "Торговый центр" (в центре города)

Табл. №3

№ п\п	Основные магистрали	№ п\п	Основные магистрали
1	Киевское шоссе	29	Проектируемый проезд 661
2	Калужское шоссе	30	Остафьевское шоссе
3	Адмирала Корнилова	31	Рязановское шоссе
4	Проектируемый проезд 7038	32	Подольская ул
5	Саларьевская улица	33	Профсоюзная ул
6	Проектируемый проезд 7157	35	46Н-08908
7	Проектируемый проезд 7029	34	Еринское шоссе
8	Проектируемый проезд 7031	36	Баскаковская ул
9	Зимёновская ул.	37	Кувекинская ул
10	Валуевское шоссе	38	Проектируемый проезд 7165
11	46Н-04875	39	Текстильщиков ул
12	Марьино-Саларьево	40	Городская ул
13	Московская ул	41	Октябрьский проспект
14	Проектируемый проезд № 7082	42	Солнечная ул
15	46К-3260	43	Физическая ул
16	Харлампиева ул	44	Большая Октябрьская ул
17	Проектируемый проезд 7155	45	Проектируемый проезд 7040
18	Проектируемый проезд 7099	46	Дорожная ул
19	Александры Монаховой ул	47	Александра Печерского ул
20	Академика Семёнова ул	48	Боровское шоссе
21	Остафьевская ул	49	Проектируемый проезд 7037
22	Бунинская аллея ул	50	46К-1022
23	Проектируемый проезд № 7048	51	Проектируемый проезд 389



24	Проспект Куприна	52	Проектируемый проезд 7166
25	Проектируемый проезд 7032	53	46К-2230
26	Звездная ул	54	ЦКАД
27	Центральная ул	55	А-107
28	Адмирала Угрюмова		

Табл. №4

№ п\п	Основные населенные пункты	№ п\п	Основные населенные пункты
1	Сосенки	21	Вяземское
2	Воскресенское	22	Дубрава
3	Коммунарка	23	пос. Радиоцентр
4	Прокшино	24	Десна
5	Летово	25	Фоминское
6	Валуево	26	Троицк
7	Филимонки	27	Ботаково
8	пос. Марьино	28	Птичное
9	Пенино	29	Первомайское
10	Середнево	30	Яковлево
11	Лаптево	31	Щербинка
12	Расторопово	32	пос. Фабрики им 1 мая
13	Каракашево	33	Мостовское
14	Ямонтово	34	Красная Пахра
15	Ларёво	35	Щапово
16	Зимёнки	36	Шишкин Лес
17	Антоновка	37	Былово
18	Летова Роща	38	Марушкино
19	Макарово	39	Большое Свинорье
20	Николо-Хованское	40	Рассказовка

Табл. №5

№ п\п	ОРИ	№ п\п	ОРИ
1	"г. Троицк, микрорайон «В» г. Троицк, мкр.«В», пересечение улиц Полковника милиции Курочкина и Б. Октябрьская, напротив д.7 ТАО Поселение Троицк	8	«Филатов луг» Поселение Сосенское, квартал № 28 ТАО Поселение Сосенское
2	«г.Троицк, ул. Промышленная» г.Троицк, ул. Промышленная, напротив д.19 ТАО Поселение Троицк	9	«Ольховая» Поселение Сосенское, квартал № 150 НАО Поселение Сосенское
3	«Поселок Киевский» Пос. Киевский, вблизи д.14 ТАО Поселение Киевский	10	«Столбово» Поселение Сосенское, квартал № 158 НАО Поселение Сосенское
4	«3-й мкр. Московский» Пос. Московский, мкр.3, вблизи д.8 НАО Пос. Московский	11	«Прокшино» Поселение Сосенское, квартал № 35 НАО Поселение Сосенское
5	«Саларьево» Поселение Московский вблизи дер. Саларьево НАО Внуковское	12	"Рассказовка" ул. Анны Ахматовой, д.8 НАО
6	«Крёкшино» поселение Марушкинское, пос. совхоз Крёкшино, ул. Спортивная, напротив д. 10 НАО Марушкинское	13	«Ст. Щербинка» Бутовский тупик, напротив д.1 НАО Щербинка
7	«Рассудово» поселение Новофёдоровское, пос. Рассудово, вблизи ж/д ст.		

7. Правила пользования сервисом для пассажиров от 04.01.2022 г. с ИЗМЕНЕНИЯМИ И ДОПОЛНЕНИЯМИ

Пользовательское соглашение об оказании услуги «автобусная перевозка по требованию»

Настоящее соглашение об оказании услуги «автобусная перевозка по требованию» (далее – Соглашение) регулирует отношения между ГУП «Мосгортранс» и любым физическим лицом, акцептовавшим Соглашение, при заказе и оказании услуги «автобусная перевозка по требованию».

Соглашение является публичным договором присоединения.

Акцепт условий Соглашения осуществляется Пользователем посредством установки мобильного приложения «Московский транспорт» и принятия всех условий Соглашения (Пользователь нажимает на кнопку «продолжить» под словами «Продолжая, я принимаю условия Пользовательского соглашения ГУП «Мосгортранс» об оказании услуги «автобусная перевозка по требованию»).

Соглашение заключается в электронном виде и не требует его подписания на бумажном носителе.

I. Термины и определения, используемые в Соглашении

1. В Соглашении используются следующие термины и определения:

1.1. Мобильное приложение – мобильное приложение «Московский транспорт» для пассажиров общественного транспорта города Москвы.

1.2. Перевозчик – Государственное унитарное предприятие города Москвы «Мосгортранс» (ГУП «Мосгортранс»);

1.3. Услуга — перевозка Пассажира Перевозчиком в соответствии с правилами оказания услуги автобусная перевозка по требованию;

1.4. Пользователь — любое физическое лицо, акцептовавшее условия настоящего Соглашения посредством мобильного приложения;

Для целей настоящего Соглашения, Пользователем может быть только лицо, достигшее 14-ти летнего возраста. Осуществляя заказ Услуги, Пользователь подтверждает, что соответствует указанному требованию.

1.5. Пассажир – Пользователь, заказавший поездку при помощи Мобильного приложения и иные лица, осуществляющие поездку с Пользователем (в случае заказа Услуги с одного Аккаунта для нескольких лиц одновременно).

Для целей настоящего Соглашения, Пассажиром может быть также лицо в возрасте от 7-ми до 14-ти лет, осуществляющее поездку самостоятельно, при условии, что заказ Услуги в Мобильном приложении для них осуществил их законный представитель (родитель или опекун).

1.6. Аккаунт – учетная запись Пользователя в мобильном приложении с привязанной к ней банковской картой для осуществления оплаты Услуги;

1.7. Транспортные средства - транспортные средства категории М2, используемые Перевозчиком для оказания Услуги.

1.8. Водитель – лицо, непосредственно управляющее Транспортным средством, находящееся в трудовых или гражданско-правовых отношениях с Перевозчиком.

II. Правила оказания Услуги

2.1. Услуга является видом регулярной перевозки пассажиров и багажа по нерегулируемым тарифам с посадкой и высадкой пассажиров в не запрещенных правилами дорожного движения местах, указанных в Мобильном приложении как места посадки и высадки, по маршруту регулярных перевозок и предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 08.11.2007 № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта», Федеральным законом от 13.07.2015 № 220-ФЗ «Об организации регулярных перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 01.10.2020 № 1586 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и багажа автомобильным транспортом и городским наземным электрическим транспортом».

2.2. Условия предоставления Услуги, не урегулированные нормативными правовыми актами, указанными в пункте 2.1 Соглашения, устанавливаются настоящим Соглашением.

2.3. Заказ Услуги возможен только посредством Мобильного приложения. Оплата производится в момент заказа Услуги с последующим формированием QR кода, который необходимо отсканировать при посадке в транспортное средство.

2.4. Стоимость Услуги определяется в соответствии с тарифом, установленном Перевозчиком, и количеством Пассажиров, указанных Пользователем, и отображается в мобильном приложении при заказе услуги Пользователем.

2.5. Время подачи транспортного средства на обозначенную Пользователем остановку указывается в Мобильном приложении исходя из наличия транспортных

средств, следующих в заданном направлении, наличия свободных мест, дорожной ситуации, а также иных факторов.

2.6. Указываемое при заказе Услуги время до прибытия транспортного средства на остановку и время в пути являются предварительным и могут быть изменены Перевозчиком в одностороннем порядке в зависимости от дорожной ситуации и иных факторов.

Если транспортное средство прибыло на место посадки ранее, оно будет ожидать Пассажира в течение указанного при заказе времени. При этом, сроки отмены поездки не увеличиваются.

2.7. Время ожидания Пассажира составляет 2 (две) минуты с момента, когда Транспортное средство прибыло на остановку (точку посадки).

2.8. Услуга предоставляется на территории города Москвы ежедневно с 5:30 до 23:00.

2.9. Перечень остановок (места посадки и высадки) устанавливается Перевозчиком и доступен для ознакомления в Мобильном приложении.

2.9.1. Места посадки и высадки могут быть изменены Перевозчиком в Мобильном приложении по своему усмотрению в одностороннем порядке без дополнительного согласования с Пользователями.

2.9.2. Высадка вне заданной точки назначения возможна только в случае форс-мажорных ситуаций (поломка транспортного средства, ДТП и др.) по решению Перевозчика.

2.10. Услуга не может быть оказана маломобильной категории граждан в связи с использованием в рамках настоящей Услуги транспортных средств, необорудованных специальными техническими средствами (крепёжи для коляски, аппарели, подъемники, пандусы и т.п.).

2.11. Пользователь имеет возможность за свой счет заказывать Услугу для иных лиц посредством своего Аккаунта, в пределах доступного для заказа количества свободных мест.

2.11.1. В случае заказа Услуги с одного Аккаунта для нескольких лиц одновременно, оплата производится за каждого пассажира в отдельности.

2.12. Пассажир имеет право бесплатно провозить с собой:

- детей в возрасте не старше семи лет без предоставления отдельных мест для сидения;
- малогабаритную ручную кладь. (примерно 40*40 см)

2.13. Пользователь самостоятельно несет ответственность за свою безопасность во время следования к/от места посадки/высадки, во время ожидания транспортного средства и при совершении посадки/высадки из транспортного средства.

2.14. Пользователь соглашается с тем, что:

- в Мобильном приложении будут предложены места посадки и высадки, и их принятие является условием оказания Услуги;
- необходимо самостоятельно пройти до места посадки для получения Услуги и от места высадки до места конечного назначения;
- возможность подачи транспортного средства не гарантирована и определяется доступностью ТС, наличием свободных мест, дорожной ситуацией и другими факторами;
- поездка может совершаться в транспортном средстве совместно с другими пассажирами;
- транспортное средство может отклоняться от маршрута следования для подбора других пассажиров.

2.15. Перевозчик вправе в одностороннем порядке изменять условия Соглашения и всех его неотъемлемых частей без согласования с Пользователем с уведомлением последнего посредством размещения в Мобильном приложении новой редакции Соглашения или какой-либо его неотъемлемой части.

III. Стоимость Услуги и порядок оплаты

3.1. Стоимость одной поездки составляет 51 (пятьдесят один) рубль, 00 копеек, включая НДС в размере 20 % (указанная стоимость действует с 02.01.2022 г.).

3.2.1. В случае если в Аккаунте отсутствуют данные банковской карты, при заказе Услуги Пользователь будет перенаправлен на форму привязки банковской карты. При привязке Пользователем каждой банковской карты, может производиться проверка положительного баланса по ней, для чего производится списание денежной суммы в размере от 1 до 10 рублей с возвратом ее на банковскую карту Пользователя в течение 24 часов с момента списания.

3.2.2. Пользователь может в любое время изменить или удалить данные привязанных банковских карт в своем Аккаунте, а также добавить данные новой карты. В случае, если Пользователь указал в Аккаунте данные нескольких банковских карт, при оплате ему будет предложено выбрать одну из них.

3.3. Перевозчик не имеет доступа к данным банковской карты. Платеж осуществляется с участием уполномоченного оператора по приему платежей или оператора электронных денежных средств и регулируется правилами международных платежных систем, банков (в том числе банка-эмитента привязанной банковской карты) и других участников расчетов.

3.4. При заказе Услуг на счете банковской карты осуществляется временное резервирование (холдирование) денежных средств в размере стоимости Услуги, и денежные средства списываются с банковской карты Пользователя в момент завершения поездки (либо в момент нарушения Пользователем условий бесплатной отмены поездки).

В случае отмены поездки Пользователем в течение 90 секунд с момента заказа, а также в иных случаях отмены поездки без штрафных санкций, установленных настоящим Соглашением, денежные средства, зарезервированные на карте, возвращаются Пользователю в течение 30 дней с момента отмены/принятия решения о возврате в соответствии с п. 4.6. Соглашения, на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

3.5. Перевозчик не гарантирует отсутствия ошибок и сбоев при безналичной оплате. В совершении платежей с использованием банковской карты Пользователю может быть отказано в случаях, предусмотренных законодательством, в частности в случае отсутствия опции банковской карты на совершение интернет-платежей; недостаточности средств на банковской карте; неверном вводе данных банковской карты; истечении срока действия банковской карты и т.д.

IV. Ответственность сторон

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств в рамках настоящего Соглашения Стороны несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

4.2. Перевозчик освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств при оказании услуги в том случае, если такое неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло по не зависящим от Перевозчика обстоятельствам.

4.3. Ни одна из Сторон не несет ответственности перед другой Стороной за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуги, обусловленное действием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, в том числе объявленной или фактической войной, гражданскими волнениями, террористическими актами, эпидемиями, блокадами, эмбарго, пожарами, землетрясениями, наводнениями и другими природными стихийными бедствиями, изданием актов органов государственной власти.

4.4. В случае нарушения Пользователем условий Соглашения, Перевозчик имеет право в одностороннем порядке отказаться от оказания Услуги.

4.5. За позднюю отмену поездки или неявку Пользователя к месту посадки в транспортное средство предусматриваются следующие штрафные санкции (применяются начиная с 02.01.2022 г.):

4.5.1. За неявку – полная стоимость поездки;

4.5.2. За позднюю отмену:

- при отмене поездки в течение 90 секунд с момента заказа (заказом является клик по кнопке «Оплатить поездку» в Мобильном приложении) штрафные санкции

- не применяются;
- при отмене после 90 секунд с момента заказа удерживается полная стоимость поездки (за исключением случая, когда транспортное средство опаздывает к месту посадки более, чем на 15 минут, в этом случае отмена может быть осуществлена Пользователем без взимания стоимости поездки).

4.6. Штрафные санкции, указанные в пп. 4.5.1. и 4.5.2. не применяются при первом заказе Услуги Пользователем.

4.7. Стоимость поездки Пассажиру может быть возмещена по решению Перевозчика в случае отмены поездки Перевозчиком из-за невозможности ее выполнения по независящим от сторон причинам, либо может быть возмещена в иных случаях, когда Пассажир не смог совершить поездку по вине Перевозчика (такие случаи рассматриваются индивидуально).

4.8. Возврат денежных средств осуществляется на основании Заявления, представляемого Пользователем в Сервисный центр «Московский транспорт» или Пассажирское агентство ГУП «Мосгортранс».

4.9. Средства за поездку возвращаются Пользователю в течение 30 дней с момента предъявления соответствующего Заявления, на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

V. Права и обязанности Сторон

5.1. Пользователь/Пассажир обязан:

- отсканировать QR код на входе в транспортное средство для подтверждения поездки;
- осуществить оплату Услуги в Мобильном приложении;
- покинуть транспортное средство по прибытии на место высадки, либо по требованию Водителя в форс-мажорных ситуациях (п. 2.9.2. Соглашения);
- не менее одного раза в месяц знакомиться с содержанием Соглашения, размещённого в мобильном приложении, в целях своевременного ознакомления с его изменениями;
- соблюдать все условия настоящего Соглашения.

5.2. Пользователь/Пассажир вправе:

- отменить поездку в течение 90 секунд с момента заказа (заказом является клик по кнопке «Оплатить поездку» в Мобильном приложении). При этом, Пользователь может без ограничений отменить поездку не более 5 (пяти) раз в течение суток. После 5-й отмены, до конца текущего дня для Пользователя ограничивается возможность заказа Услуги (заказ Услуги невозможен).

- при опоздании водителя Перевозчика к месту посадки Пассажира более, чем на 15 минут от изначально указанного при заказе времени Пассажир имеет право отменить поездку без применения штрафных санкций;
- требовать возврата стоимости поездки в случае отмены поездки Перевозчиком из-за невозможности ее выполнения по независящим от сторон причинам в соответствии с пунктом 4.6 настоящего Соглашения.

5.3. Пассажиру запрещено:

- осуществлять поездку без оплаты Услуги в Мобильном приложении или сканирования QR кода на входе в транспортное средство;
- проезжать в пачкающей одежде, провозить зловонные и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, коррозионные и другие) вещества, холодное и огнестрельное оружие без чехлов и упаковки, а также вещи (предметы), загрязняющие транспортные средства или одежду пассажиров;
- курить в транспортном средстве;
- находиться в транспортном средстве в состоянии опьянения, распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию, употреблять наркотические средства или психотропные вещества;
- повреждать подвижной состав и оборудование, находящееся в салоне;
- самовольно приводить в действие механизмы для открытия дверей, средства пожаротушения, рычаги аварийных люков, кольца аварийных выходов и другое оборудование, а также препятствовать закрытию и открытию дверей, если это не требуется для предотвращения несчастных случаев, связанных с угрозой жизни и здоровью пассажиров;
- отвлекать водителя и разговаривать с ним во время движения;
- провозить домашних животных или ручную кладь (за исключением малогабаритной).

5.4. Водитель обязан:

- соблюдать нормы общения и правила поведения при оказании Услуги.
- соблюдать правила дорожного движения и технику безопасности при эксплуатации транспортного средства. При обнаружении или получении от пассажиров информации о наличии в салоне подвижного состава предметов, которые могут представлять опасность для жизни и здоровья, а также запаха гари, дыма, огня, воздействия электрического тока действовать согласно инструкциям.

5.5. Водителю во время движения категорически запрещено: курить, пользоваться мобильным телефоном, отвлекаться от управления, принимать пищу.

VI. Порядок разрешения споров и урегулирования претензий

6.1. В случае возникновения споров между Пользователем/Пассажем и Перевозчиком по вопросам, связанным с оказанием услуги, Стороны примут все меры к разрешению их путем переговоров между собой.

Претензионный порядок разрешения споров обязателен. Претензии Пользователей/Пассажиров по предоставляемым услугам принимаются и рассматриваются Перевозчиком только в письменном виде и в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением и действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Для разрешения споров, возникших между Пользователем/Пассажем и Перевозчиком в результате оказания услуги, применяется следующий претензионный порядок:

6.2.1. Пользователь/Пассажир, считающий, что его права нарушены из-за действий Перевозчика, направляет последнему претензию, содержащую суть предъявляемого требования, обоснование его предъявления, а также все данные Пользователя/Пассажа. Претензия также направляется Перевозчику в письменном виде посредством отправки по почте. Срок рассмотрения претензии - 30 (тридцать) календарных дней с даты ее получения Перевозчиком.

6.2.2. Перевозчиком не рассматриваются анонимные претензии или претензии, не позволяющие идентифицировать Пользователя/Пассажа на основе предоставленных им при регистрации данных, или претензии, не содержащие данных, указанных в настоящем пункте настоящего Соглашения.

6.2.3. В случае если в результате обязательного досудебного порядка урегулирования споров Стороны не могут достичь согласия, все споры подлежат рассмотрению в суде общей юрисдикции по месту нахождения Перевозчика.

Примеры реальных жалоб пассажиров:

– я заказала маршрут прокшино-воскресенское д.39а. шофер не остановил мне на заказанной остановке, а провез меня до ул.кронбургская д.1, таким образом сделав лишний круг. и только на обратном пути маршрута высадил меня, потратив много моего времени. это какое-то издевательство. на мои просьбы остановить на моей остановке, я получила отказ. почему "чешим правое ухо левой рукой"???

– у вас водители издеваются или как. опять стою жду пока соизволит тронуться с места. опять несоблюдение установленного времени.

– грубый водитель! от него перегаром пахнет и нарушает правила ПДД! очень конфликтный человек

– Что за хамло управляет автобусом? При входе назвал номер телефона, этот водитель устроил скандал по поводу сканирования, на мои доводы о том, что сканер

не работает и вообще у телефона нет такой функции, начал истерить про какую-то команду, которую ему кто-то дал. Вы может быть наберёте адекватных людей, чтобы их бить не пришлось, а то совсем не понимает человек русского языка, ему говоришь "не работает", а он в ответ "у меня команда". Идиотия какая-то

- водитель не выставляет подножку (ЗИМА)

- Добрый вечер! В очередной раз, воспользовавшись сервисом «По пути», у меня не считывает телефон QR-код! В техподдержку писала - ответили «мы работаем над этим» Регулярно обновляю приложение, но проблема не ушла! В «часто задаваемые вопросы» написано, что если проблемы с считыванием кода, то нужно обратиться к водителю, чтобы он отметил меня! НО я уже устала им объяснять, что не могу я этого сделать!!! Показывала телефон, но они упорно говорят считывать его! Мне как бы самой не в прикол общаться с ними и просить отметить меня! Мне быстрее и проще считать его! Но у меня даже не появляется поле с камерой!

8. Порядок обслуживания пассажиров водителем транспортного средства

Несколько главных понятиях профессиональной этики ГУП «Мосгортранс».

Для большинства транспортных предприятий клиентоориентированное обслуживание – это выстраивание взаимоотношений между персоналом и пассажирами.

Чаще всего пассажиры ожидают от работников транспортного предприятия проявления:

- вежливости;
- честности;
- дружелюбия;
- заботы;
- знания и деловой обязательности;
- готовности помочь;
- оперативности.

Но, когда не получают этого, то жалуются на плохое обслуживание равнодушие, холодное и даже оскорбительное отношение обслуживающего персонала к пассажирам.

Требования к внешнему виду и порядку взаимодействия с пассажирами

Любой работник организации (хочет он того или нет) является своеобразным ее лицом. Пассажир именно по данному работнику судит о всей организации в целом. Как же мы можем влиять на то, какое мнение о себе можем вызвать своими действиями у пассажира? Для этого необходимо стараться выполнять всего **Шесть правил**:



1. **Следите за своим внешним видом.** Ведь то, как вы одеты производит впечатление и на самого обладателя одежды, и на тех, кто находится рядом. Вспомните, например, несколько лет назад кассиры Московского метрополитена носили в качестве униформы голубые халаты. И от уборщиц их отличал только нагрудный бейдж.
2. **Следите за своей речью.** Работник должен стараться говорить спокойно, понятно, доброжелательно. Не использовать в речи нецензурную брань и специфические рабочие термины.
3. **Будьте внимательны к людям.** Пассажир просто так, ради интереса не будет обращаться к работнику транспортного предприятия. У него своих дел достаточно. Если это случилось – значит у пассажира что-то произошло, и ему нужна ваша помощь.
4. **Соблюдайте принцип вежливой дистанции: доброжелательность, тепло, чувствительность.** Не стремитесь дать человеку больше того, о чем он попросил. Не стоит быть навязчивым. Важно разграничивать потребности пассажира и свои собственные.
5. **Старайтесь достичь совершенства в том, чем вы занимаетесь.** Любая профессия или должность имеет смысл только тогда, когда в ней находится профессионал. Важно не просто занимать рабочее место, а стремиться развиваться, обучаться, изменять к лучшему себя самого...
6. **Старайтесь принимать новшества.** Рабочая жизнь никогда не стоит на месте. Что-то меняется, трансформируется, отживает свое. Казалось, что только привык делать по-новому, и снова необходимо осваивать новую технологию работы... Адаптивность – важное качества человека, которое помогает ему качественно работать.

Немного напомним об общих стандартах и требованиях к рабочему деловому стилю.

- рабочая одежда должна быть чистой, отглаженной;
- наличие нагрудного бейджа с указанием ФИО (допускается его наличие в салоне транспортного средства в поле зрения пассажира);

- в любое время года обязательны носки классического черного цвета, без ярких рисунков и узоров;

обувь – чистая, закрытая, классическая

прическа – волосы должны быть чистыми, классически подстрижены;

руки – должны быть вымыты, ногти всегда должны быть ухоженными, чистыми, подстриженными;

лицо – должно быть чисто выбрито, а обладатели бороды и усов должны поддерживать их в ухоженном и чистом состоянии, не очень длинными.

При обслуживании пассажиров водитель должен:

- Первым приветствовать пассажира. При появлении пассажира работник должен, установить визуальный контакт и с улыбкой первым приветствовать пассажира.

- Слушать пассажира, ставить в центр внимания его интересы, подчеркивать заинтересованность.

- Обращаться к пассажиру только на «Вы». Недопустимо обращаться на «Ты», оценивать личность пассажира.

- Быть вежливым и внимательным.

- Говорить четко, внятно, грамотно, понятным языком, минимизируя использование узкопрофильных терминов и доходчиво объясняя их значение пассажиру.

- Тон работника при любых обстоятельствах должен выражать уважение, доброжелательность и готовность решить вопрос пассажира.

- Принимать во внимание языковые трудности отдельных пассажиров. Пассажиры могут быть пожилыми людьми с замедленной реакцией, людьми с нарушением слуха и речи, а также иностранными гражданами, недостаточно владеющими (или не владеющими) русским языком.

- Равно положительно относиться к каждому из пассажиров, независимо от социальной и возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания и пола.

- Проявлять терпимость к фактам некорректного обращения со стороны пассажиров, стремясь обеспечить пассажиров наилучшим сервисом.

- Предоставлять пассажирам полную и достоверную информацию по работе сервиса, приложения и иным вопросам.

- Решать вопросы пассажира здесь и сейчас, если это возможно. Сообщать сроки решения и дальнейшие шаги.
- Прощаться с пассажиром при завершении поездки.

При обслуживании пассажиров недопустимо:

- грубое поведение либо высказывание по отношению к пассажиру;
- игнорирование пассажира;
- нецензурные выражения (мат, жаргон);
- смех;
- чрезмерное выражение эмоций;
- отвлечение на другие дела, не связанные с обслуживанием пассажира;
- нахождение при общении с пассажиром в закрытой позе (перекрещенные руки/ноги, руки в карманах);
- использование поз и жестов превосходства (руки в бок, поднятый подбородок, сдвинутые брови, поджатые губы, тяжелые вздохи);
- использование мобильного телефона для личных целей, включение любых звуковых режимов в личных мобильных телефонах;
- употребление пищи, напитков в салоне автобуса, во время движения;
- курение в салоне автобуса;
- обвинение предприятия в проблеме пассажира, перекладывание вины на пассажира;
- совершение умышленных действий, наносящих ущерб имиджу предприятия и/или влекущих за собой материальные потери.

Взаимодействие людей невозможно без общения. Практика делового общения разработала с этой целью немало приемов, которые требуют понимания и изучения.

Работа водителя с возражениями пассажира:

1. **Выслушать до конца** – дать пассажиру выговориться. Ему необходимо выразить свое недовольство
2. **Условно согласиться** – дать пассажиру почувствовать Вашу готовность решить возникшее затруднение.
3. **Уточнить запрос** – получить достаточно информации от пассажира для понимания сути возникшей ситуации.
4. **Апелляция** к авторитетному источнику – дать пассажиру понять значимость и серьезность Ваших аргументов.
5. **Предложение альтернативы** – дать пассажиру возможность выбрать наиболее подходящий для него выход из ситуации.

6. **Завершение диалога** – дать пассажиру ощущение позитива, надежды на лучшее при завершении контакта.

При взаимодействии с негативно настроенным пассажиром или в ситуации, которая потенциально может перерасти в конфликтную, водитель **не должен**:

- Брать на себя обучение пассажиров хорошим манерам;
- Обращаться к пассажиру снисходительным или высокомерным тоном;
- Принимать негативные эмоции пассажира как личное оскорбление и отвечать с личной позиции;
- Повышать голос, использовать оскорбительные слова и выражения;
- Использовать аргумент: «Пассажиров много, а я одна»;
- Перебивать, спорить, оскорблять и обвинять пассажира.