

Корпоративный университет
Транспортного комплекса

Сервис перевозок «По пути»

Диспетчерский контроль



Московский
транспорт

Оглавление

Введение.....	3
1. Общие сведения о сервисе.....	4
2. Преимущества работы сервиса	10
3. Обязанности диспетчерской команды	12
4. Авторизация для начала работы	12
5. Условные обозначения.....	13
6. Ваше рабочее пространство	14
7. Работа с лентой оповещений.....	16
8. Страница водителя (профиль водителя)	18
9. Поездки.....	20
10. Точки ожидания водителей между поездками.....	22
11. Работа с приложением «Московский транспорт».....	23
12. Работа с приложением «Довольный клиент».....	25
13. Планировщик смен.....	35
14. Окончание смены	42
15. Правила пользования сервисом «По пути»	42
Приложение	50

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 пилотное название для нашего сервиса выбрано как «По пути».

Помимо России аналогичный сервис запущен и в других странах:



Рис. 1

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. 4)
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 / МДЦ / 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

	<ul style="list-style-type: none"> • Основная задача сервиса – связывать жилые районы ТиНАО и станции метро, МЦД, ж/д, автобусные остановки г. Троицка с полуэкспрессами до станций метро • 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 не превышало 30 минут
Будут ли доступны другие типы поездок?	<ul style="list-style-type: none"> • Это будет определено чуть позже, но делается 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 необходимо установить приложение «Московский транспорт»
Где пассажир садится или выходит из ТС?	<ul style="list-style-type: none"> • Приложение само определяет ближайшую для вас точку посадки или высадки • Возможны два типа точек посадки или высадки: <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Сервис не предполагает возможность выхода пассажира на остановке по его желанию – только в точках, выбранных при заказе

захотел выйти не на своей остановке?	<ul style="list-style-type: none"> • 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 в приложении станут неактивны
Сколько стоит поездка? И как ее может оплатить пассажир?	<ul style="list-style-type: none"> • столько же стоит пассажирам как и 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»
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 6 последних цифр 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 2-х 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 предварительное	<ul style="list-style-type: none"> • Нет, бронировать заказ на определенное время нельзя



бронирование 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

Ниже приводится часть основной карты сервиса, как она выглядит в Приложении для водителя (рис.2), пассажира (рис. 3) и диспетчера (рис.4). Карта поделена на светлые и темные участки (рис. 2):

- 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.

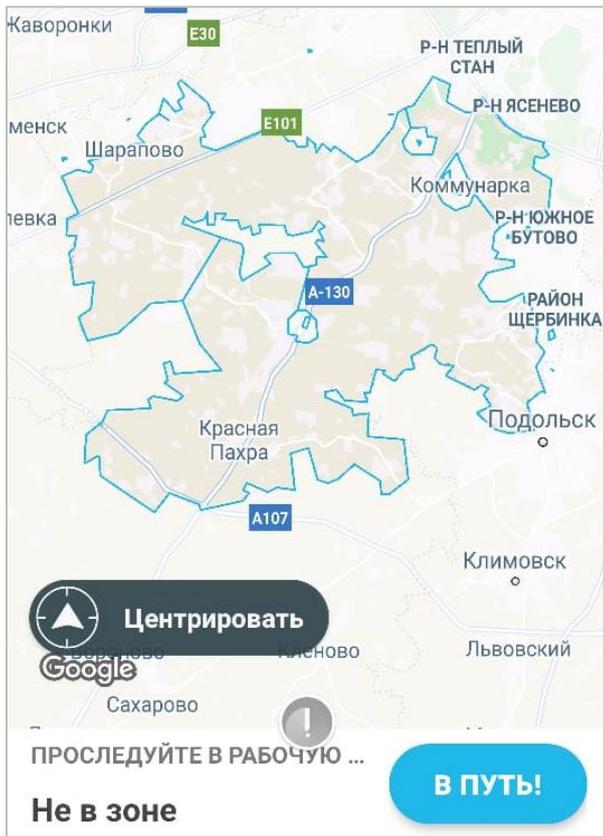


Рис. 2.

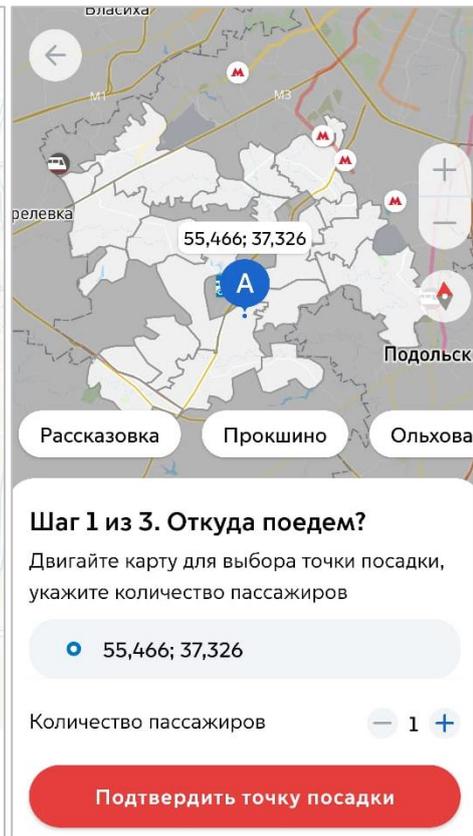


Рис. 3.

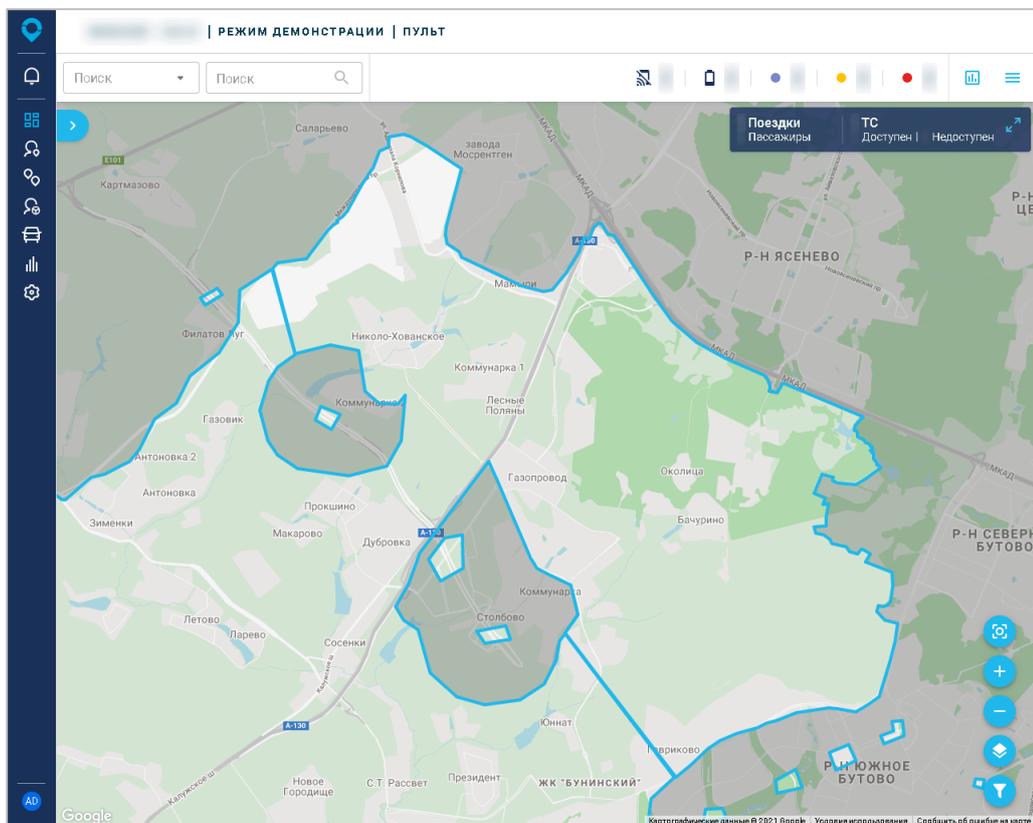


Рис. 4.

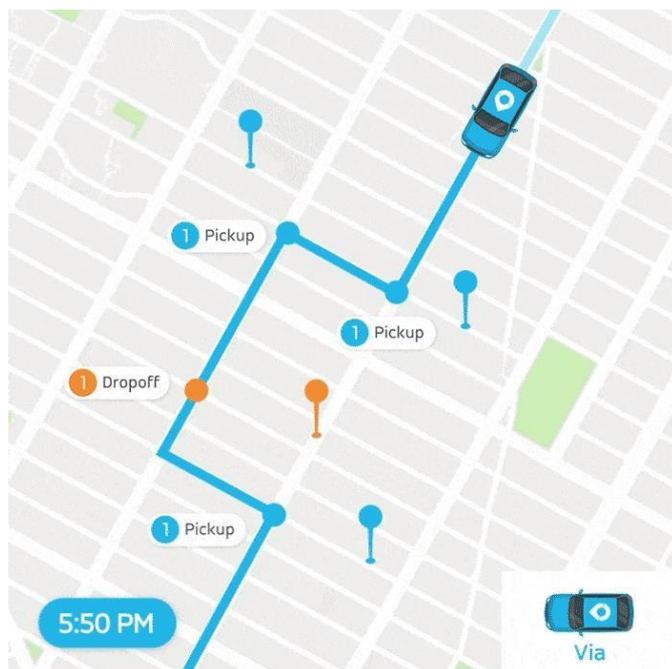


Рис. 5

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
- Позднее 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

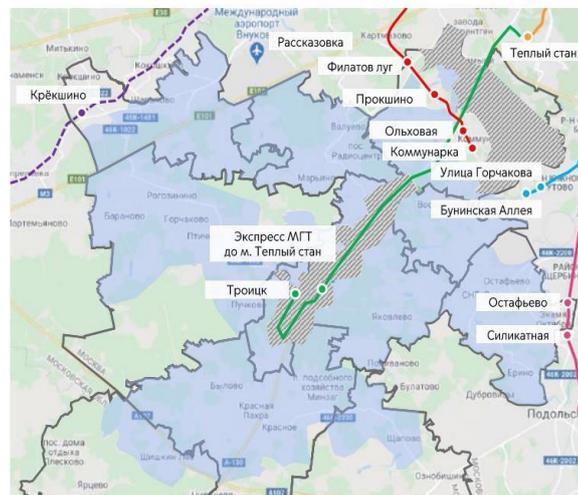
- 50 ТС (+5 резерв) – новые Mercedes Sprinter (16-19 мест)
- 165 водителей и 12 диспетчеров
- 18-й парк МГТ – базовая площадка

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. 6

В рамках сервиса, вместо движения по постоянному маршруту, водители следуют указаниям навигации водительского приложения Via Driver (аналогичные указаниям любого другого навигатора наподобие Google или Яндекс Навигатор) (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 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:** стоимость поездки на регулярных автобусных маршрутах существенно ниже цены такси

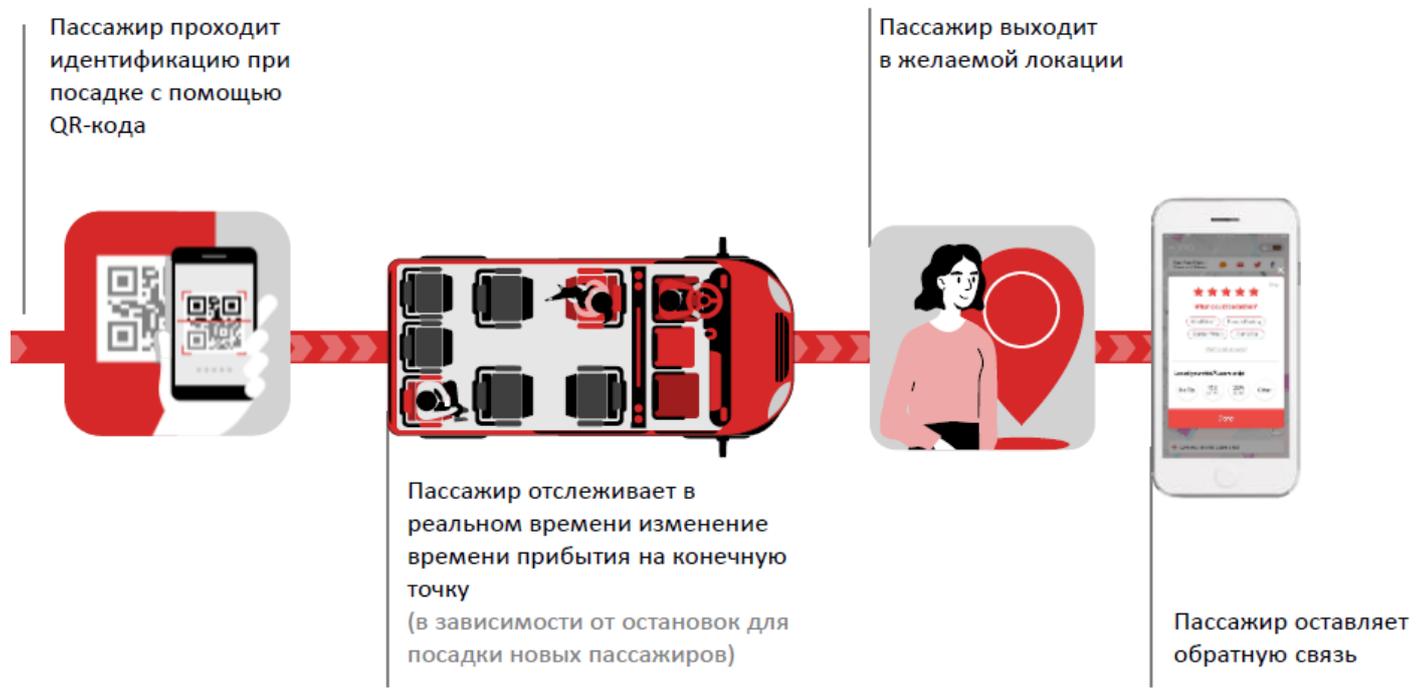
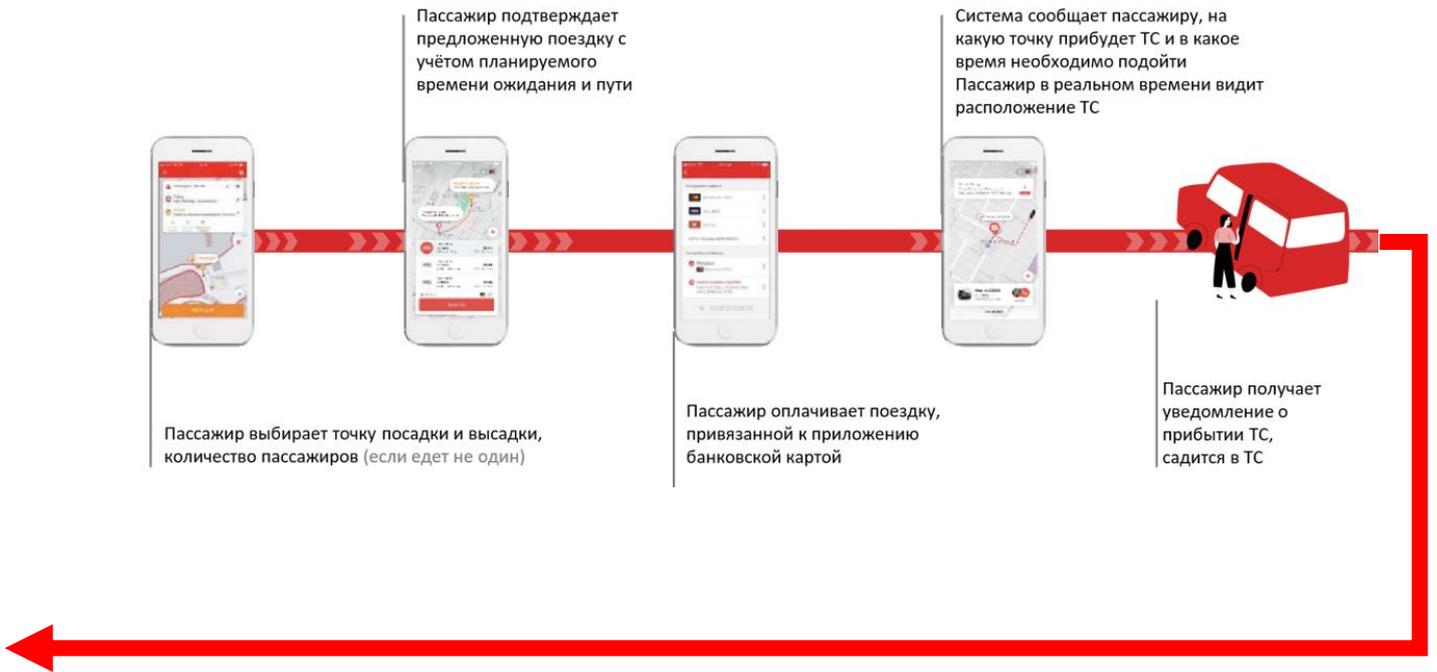


Рис. 7

3. Обязанности диспетчерской команды

- Операционная деятельность и поддержка в режиме реального времени: управление операционной деятельностью в режиме реального времени и оказание помощи водителям.
- Оптимизация операционной деятельности: улучшение качества карт и разметки «виртуальных автобусных остановок».
- Управление предложением и оптимизация системы: уравнивание спроса и предложения с помощью планирования и регулирования параметров системы.
- Управление водителями: вовлечение и управление эффективностью водителей.

4. Авторизация для начала работы

Центр Управления Виа (ЦУВ) –это ваш главный инструмент для обеспечения бесперебойной работы сервиса. С помощью ЦУВ можно оказывать поддержку водителям и управлять сервисом в режиме реального времени.

Для авторизации в системе диспетчерского контроля ЦУВ вам необходимо ввести ваш логин и пароль .

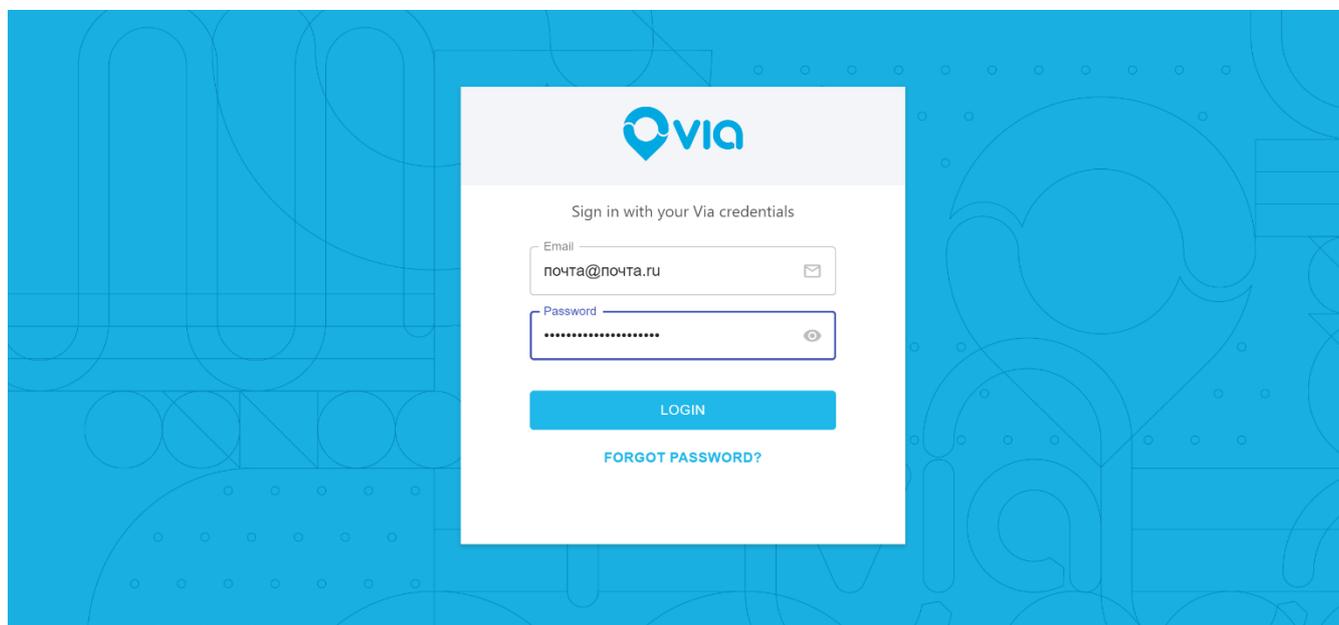


Рис 8

В системе используется дополнительная защита от несанкционированного доступа. Для этого вам необходимо установить на ваш смартфон программу google authenticator.

При первом входе в систему диспетчерского контроля, на рабочем столе будет воспроизведён QR код. С помощью google authenticator вам необходимо считать этот QR код. После этого, в программе google authenticator, в автоматическом режиме будет воспроизведён 6-значный код который необходимо ввести в следующем окне.

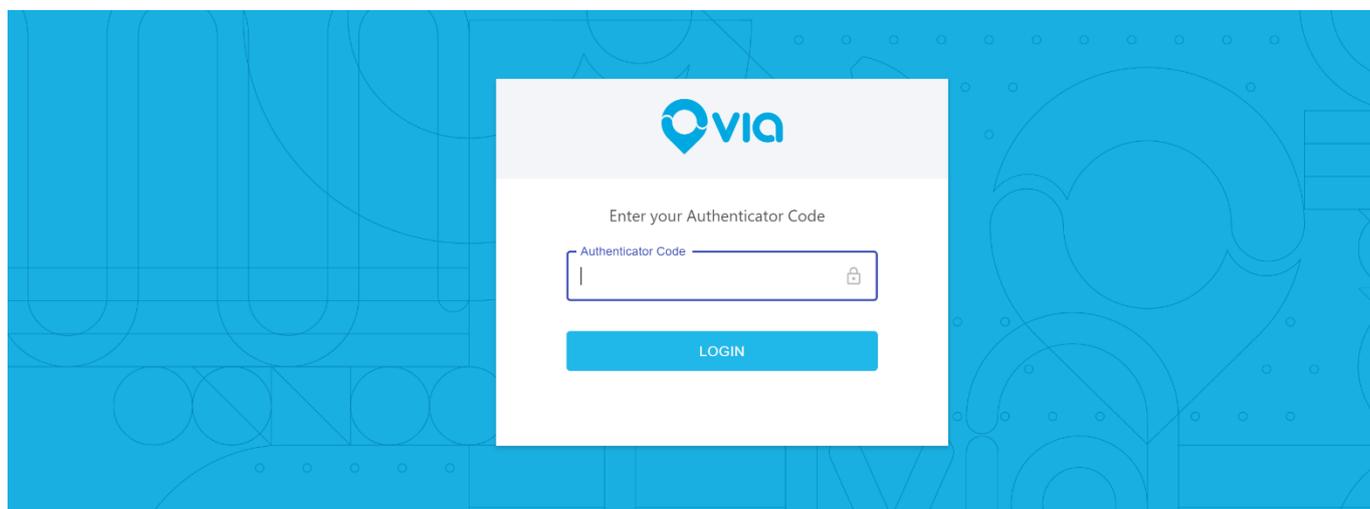


Рис.9

Данная операция производится только при первом входе в систему. При последующих авторизациях вам не нужно считывать QR код: достаточно ввести 6-значный код предоставленный программой google authenticator.

Важно: код регулярно меняется и для каждого входа в систему диспетчерского управления вам необходимо открыть на смартфоне программу google authenticator и взять актуальный код

5. Условные обозначения

 Посадки	
 Высадки	
Статус ТС ^	Уведомления ТС ^
<input type="checkbox"/>  На поездке (0)	<input type="checkbox"/>  Долго на перерыве (0)
<input type="checkbox"/>  Пустой (0)	<input type="checkbox"/>  Нет сигнала (2)
<input type="checkbox"/>  Проблемы (2)	<input type="checkbox"/>  Низкий заряд батареи, не на заряде (1)
<input type="checkbox"/>  На перерыве (0)	<input type="checkbox"/>  Существенное отклонение от маршрута (0)
<input type="checkbox"/>  Смена заканчивается, с пассажиром (1)	<input type="checkbox"/>  Застрял (0)
	<input type="checkbox"/>  Недоступен (0)

6. Ваше рабочее пространство

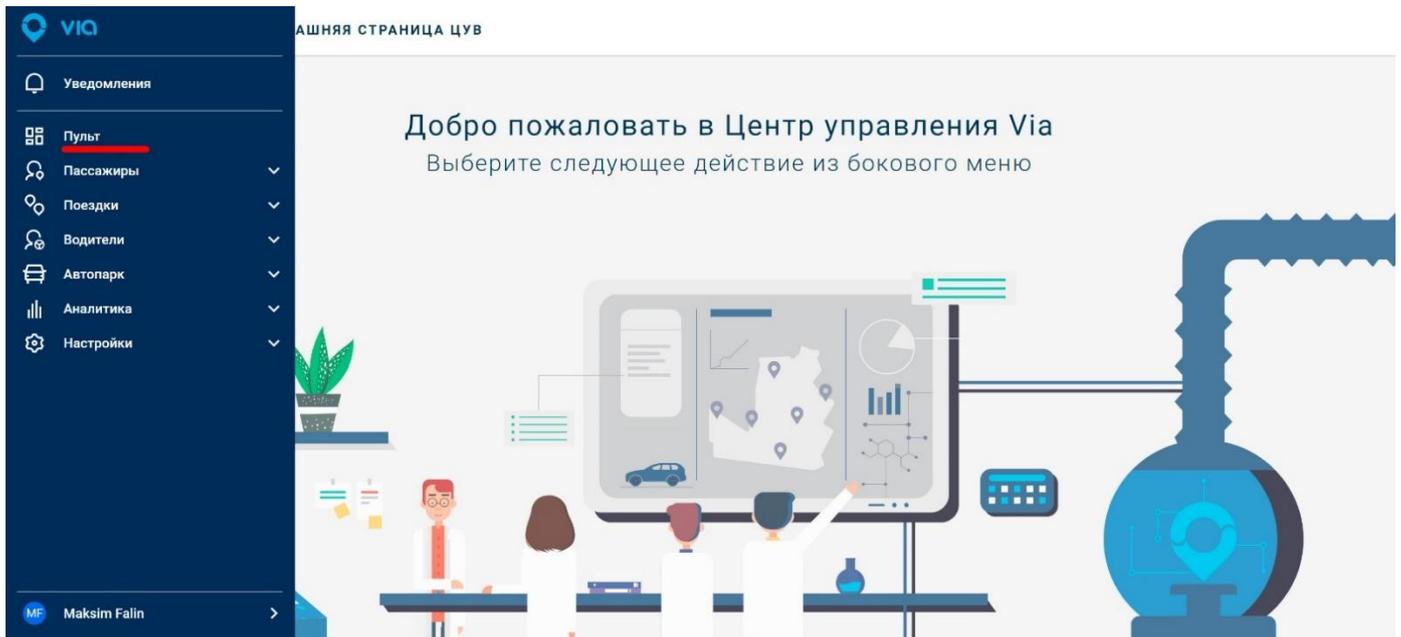


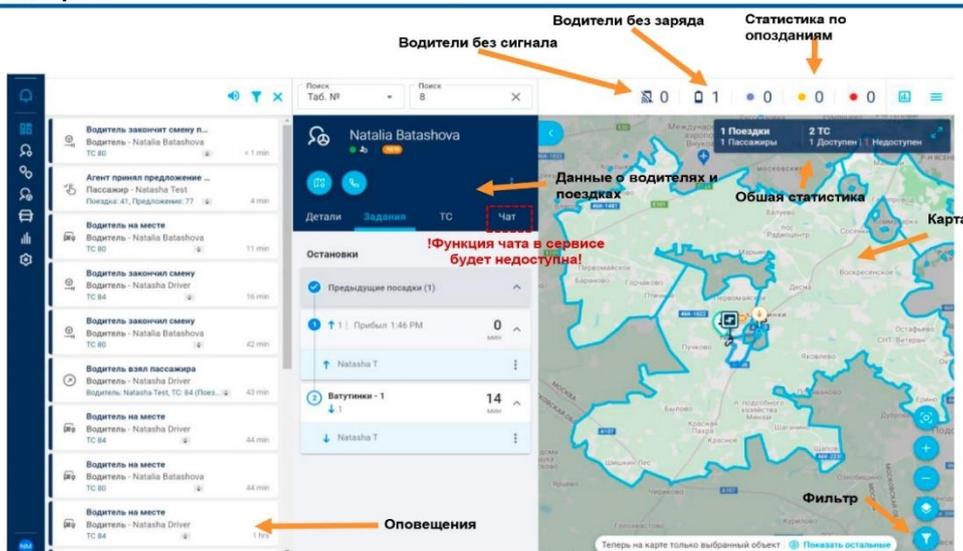
Рис. 10

«Пульт»: Карта зоны работы сервиса, на которой отражаются происходящие в текущий момент события. Используется для мониторинга движения и статуса ТС, текущих поездок и оповещений о происходящих событиях.

1. Пульт: мониторинг живого сервиса.

15

Вид экрана



Информация на экране

- Мониторинг статуса водителей, движения ТС, поездок
- Просмотр всех оповещений по работе сервиса (уход с маршрута водителем, новые заказы, отмененные заказы и так далее)

Возможные действия

- Настройка фильтра оповещений исходя из разделения обязанностей диспетчеров
- Поиск событий связанных с конкретным водителем, поездкой, пассажиром
- Переход на экраны поездок, водителей

Рис. 11

Слева – лента оповещений. Всё что происходит «на линии» всё отображается в режиме реального времени: начало смены водителем, окончание смены, перерыв, посадка пассажира, высадка и конечно внештатные ситуации, такие как «водитель ушёл с маршрута», «водитель опаздывает на посадку» и прочее.

В ленте оповещений есть возможность настроить фильтры для более комфортной работы.

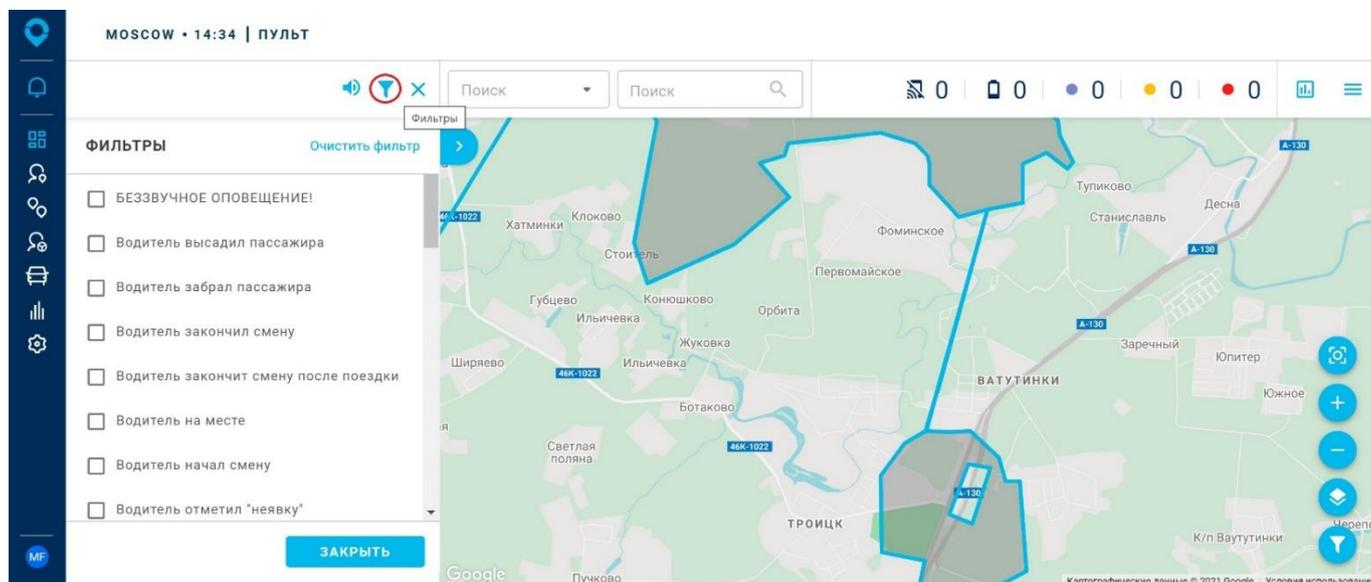


Рис. 12

Так же включив в слоях карты «движение» Диспетчер может отслеживать загруженность дорог.

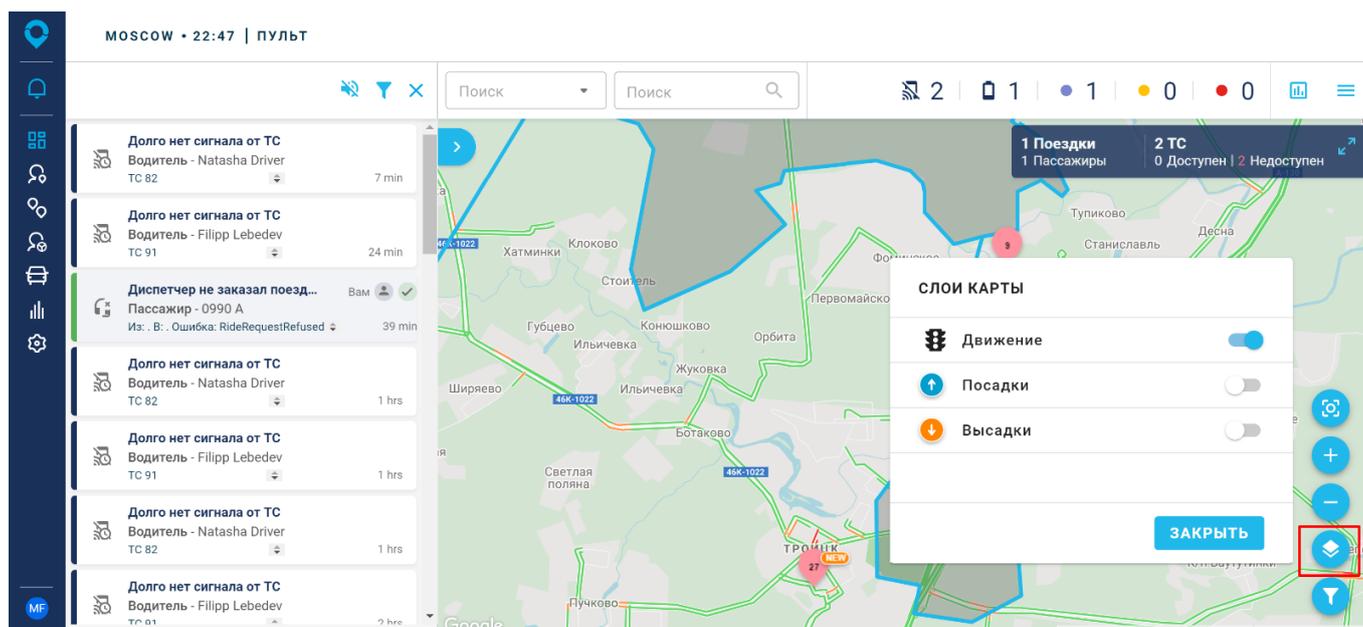


Рис. 13

7. Работа с лентой оповещений

При подведении курсора к нужному оповещению, в верхнем правом углу появляется иконка «человечек с стрелкой». Данная кнопка позволяет диспетчеру взять решение данной задачи на себя.

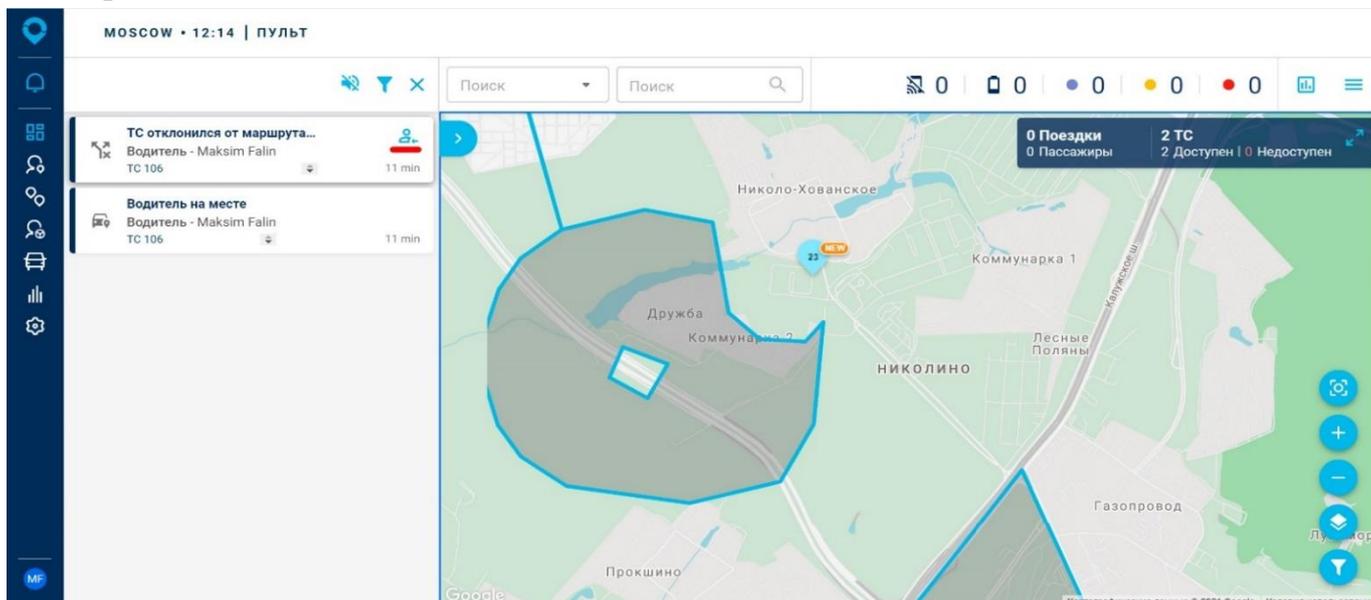


Рис. 14

При однократном нажатии иконка меняется на синюю галочку, и у всех диспетчеров данной смены в ленте оповещений отображается, что данную задачу решает такой-то диспетчер.

При решении задачи необходимо повторно нажать на галочку, символ меняется на галочку в зелёном круге и серая полоса оповещения слева меняет свой цвет на зелёный. В ленте диспетчеров смены отображается, что задача решена – проблема закрыта.

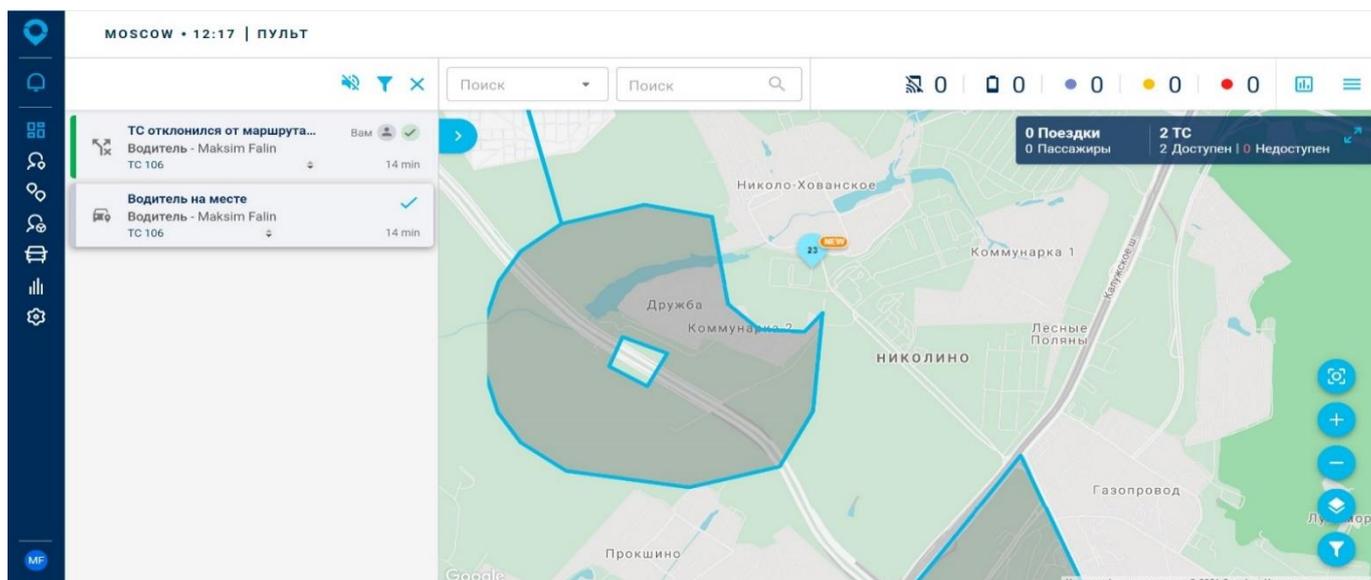


Рис.15

При нажатии на прямоугольник оповещения, открывается окно с данными водителя, на рабочей карте отображается его местоположение и маршрут. В разделе «Поиск» отображается номер водителя.

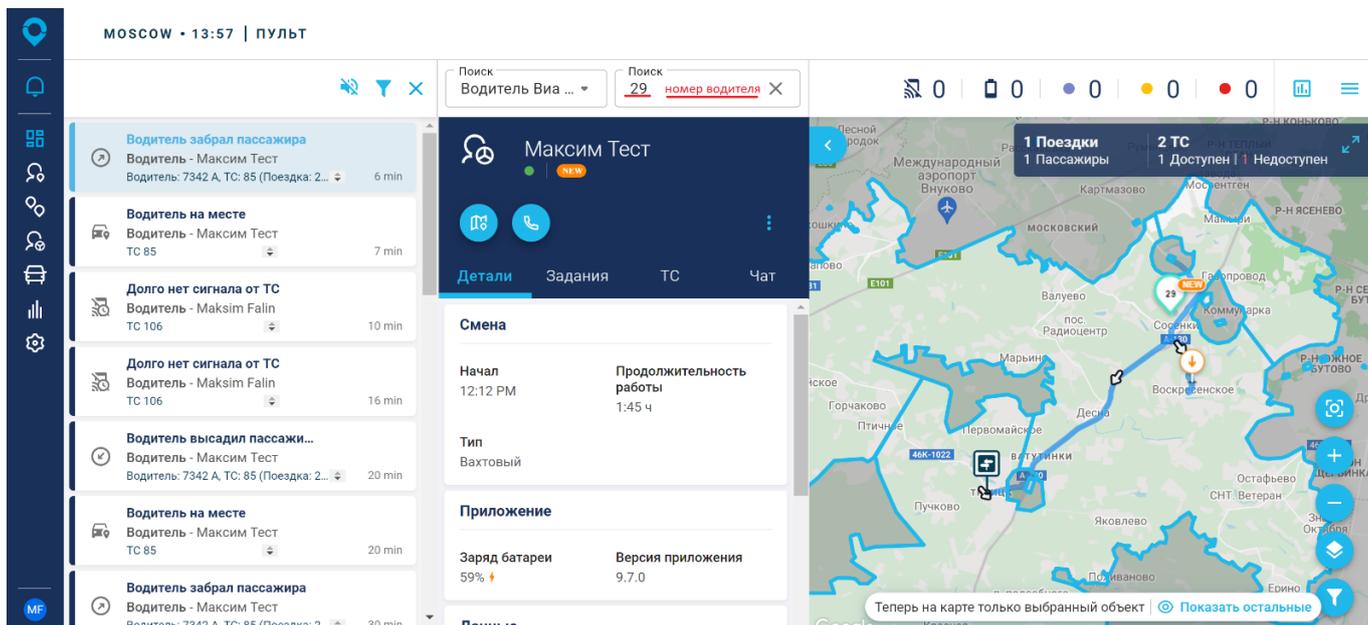


Рис.16

В рабочем окне водителя можно посмотреть «детали» (начало смены, продолжительность работы, заряд батареи планшета, находится ли планшет в режиме заряда)

В разделе «задания» диспетчеру показываются подробности задания данного водителя, включая время прибытия на точку посадки и прогнозируемое время прибытия в конечную точку.

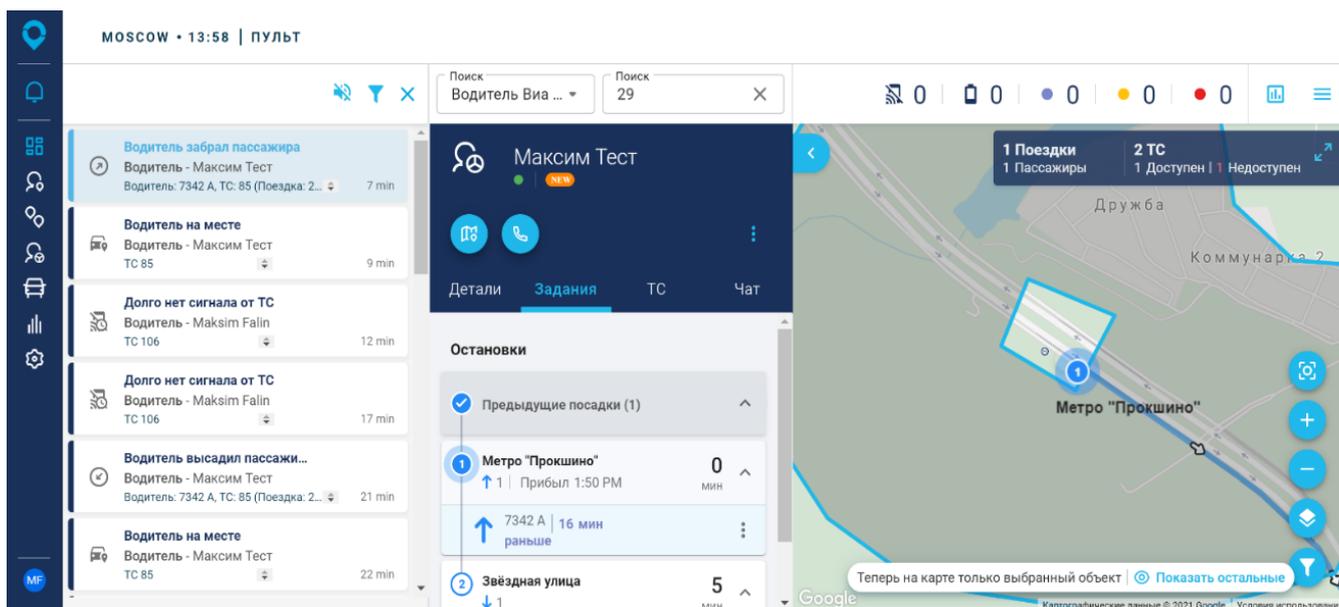


Рис. 17

В случае необходимости посмотреть историю поездок данного водителя или необходимости исключить данное транспортное средство из системы перевозок (ДТП, неисправность ТС и прочее) диспетчер в окне с данными водителя нажимает три точки. Появляется подменю

- К странице водителя
- Изменить доступность ТС

Для вывода ТС из работы, необходимо нажать «Изменить доступность ТС» и, в обязательном порядке указав причину вывода, нажать подтверждение. После этого ТС будет выведено с линии.

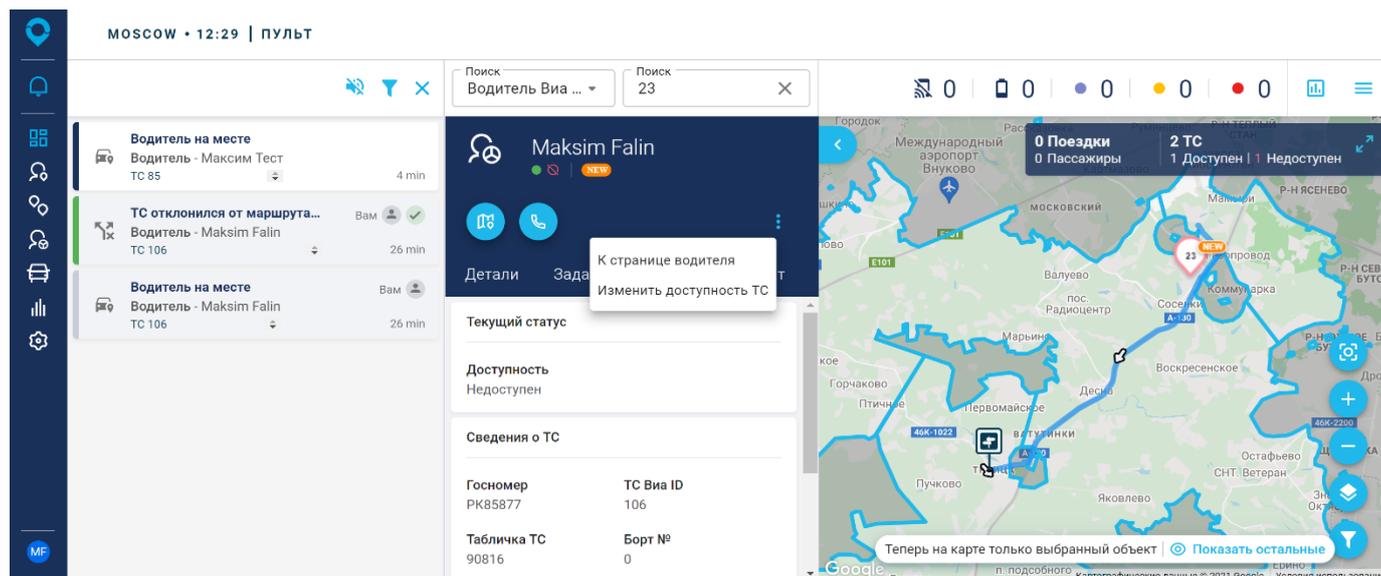


Рис. 18

8. Страница водителя (профиль водителя)

На странице профиля водителя диспетчер может посмотреть подробную информацию по водителю: контактный номер телефона, электронную почту, ТС на котором работает данный водитель (марка ТС и регистрационный номер), а так же многое другое, включая начало смены, рабочее время на смене, текущую поездку, историю. поездок.

Нажав «More Actions» в верхнем правом углу экрана страницы водителя, диспетчер может назначить, в случае необходимости, сменить пароль водителя для доступа в систему или удалённо завершить смену водителя, если он забыл это сделать.

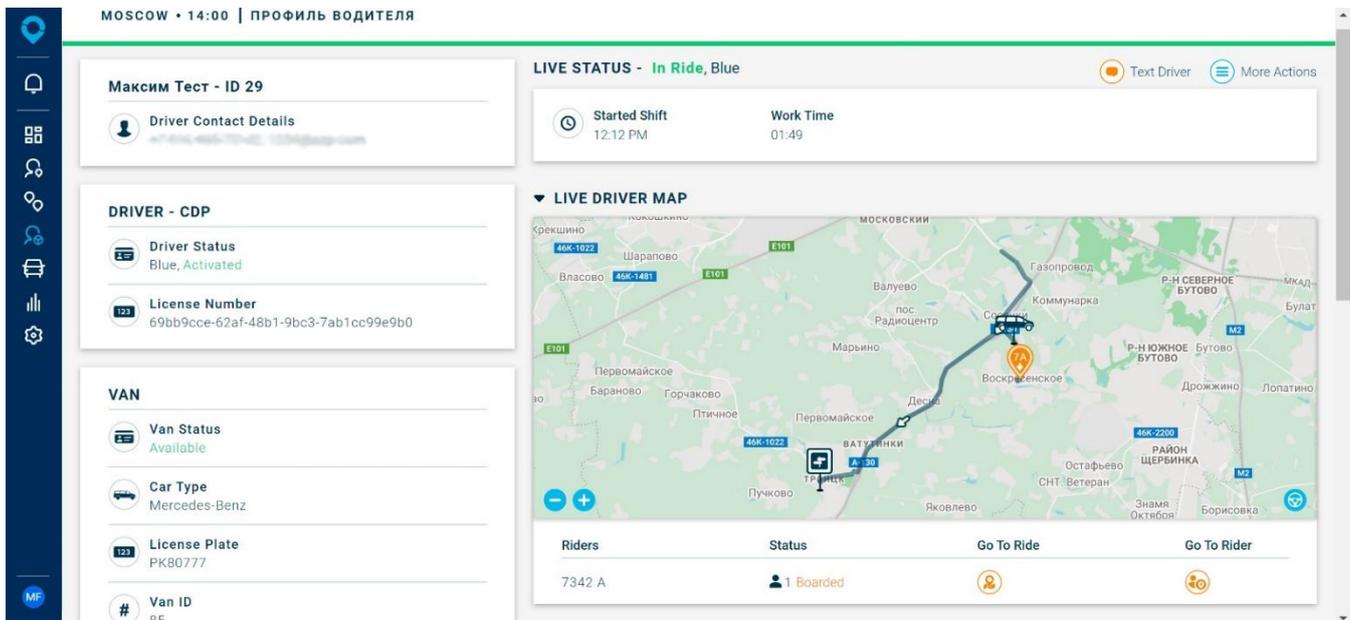


Рис. 19

Так же, пролистав экран вниз, диспетчер имеет возможность посмотреть историю работы водителя, включая совершённые им поездки.

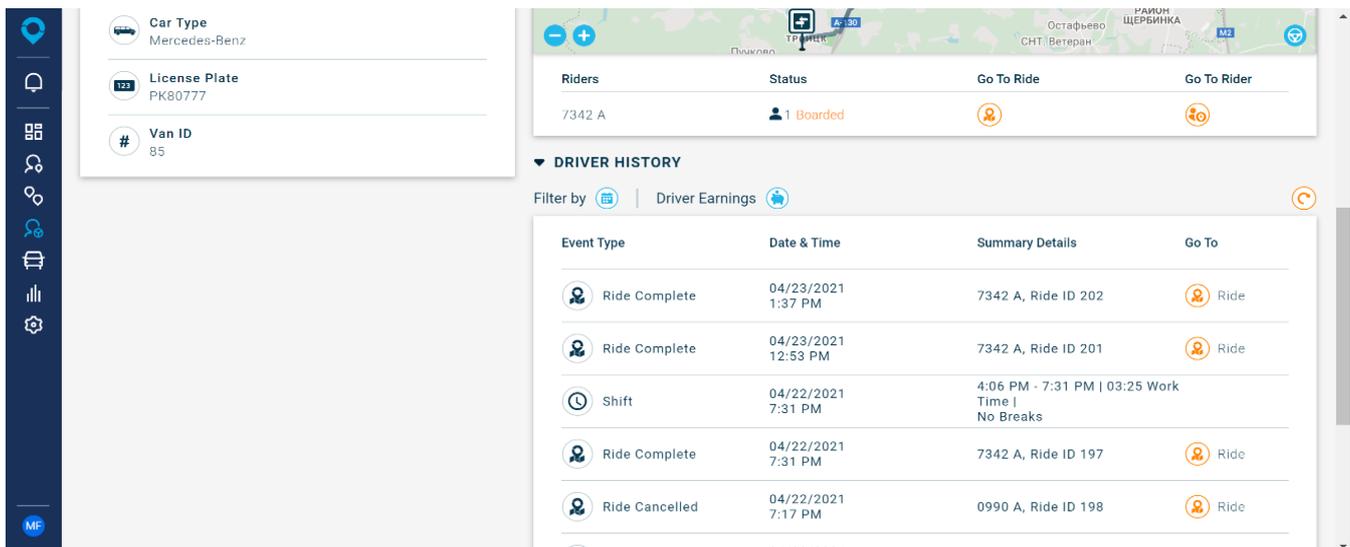


Рис. 20

9. Поездки

Для просмотра истории поездок или действующей поездки, диспетчеру необходимо ввести номер поездки в левом всплывающем меню:

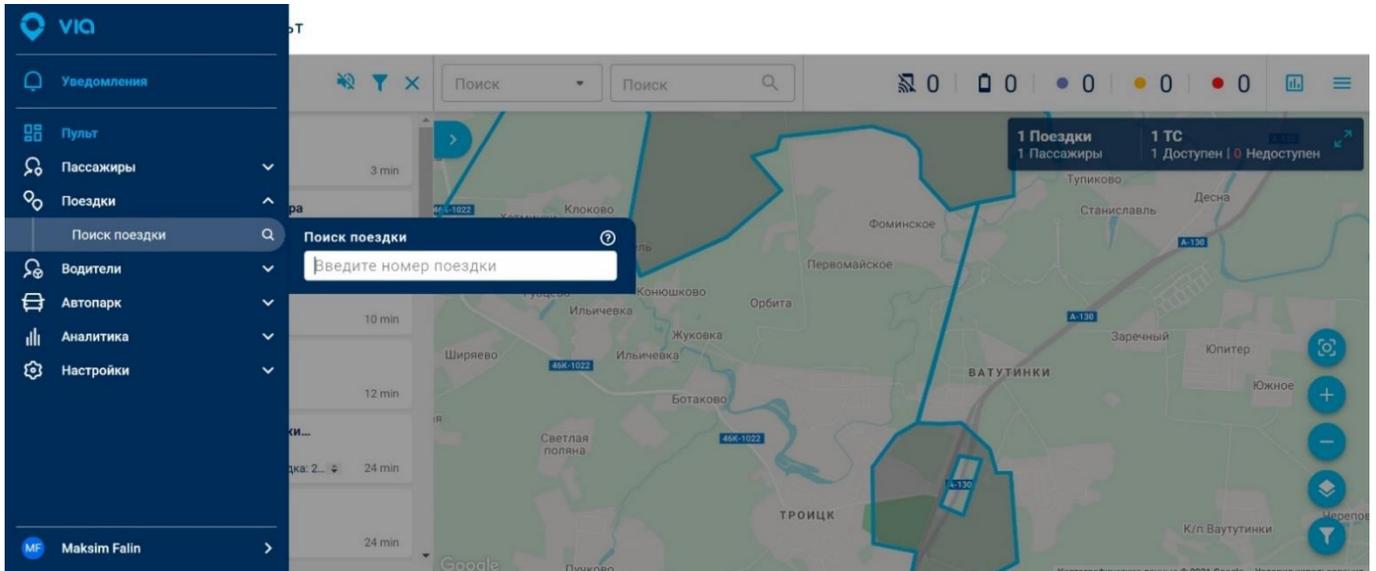


Рис. 21

После этого откроется окно данной поездки:

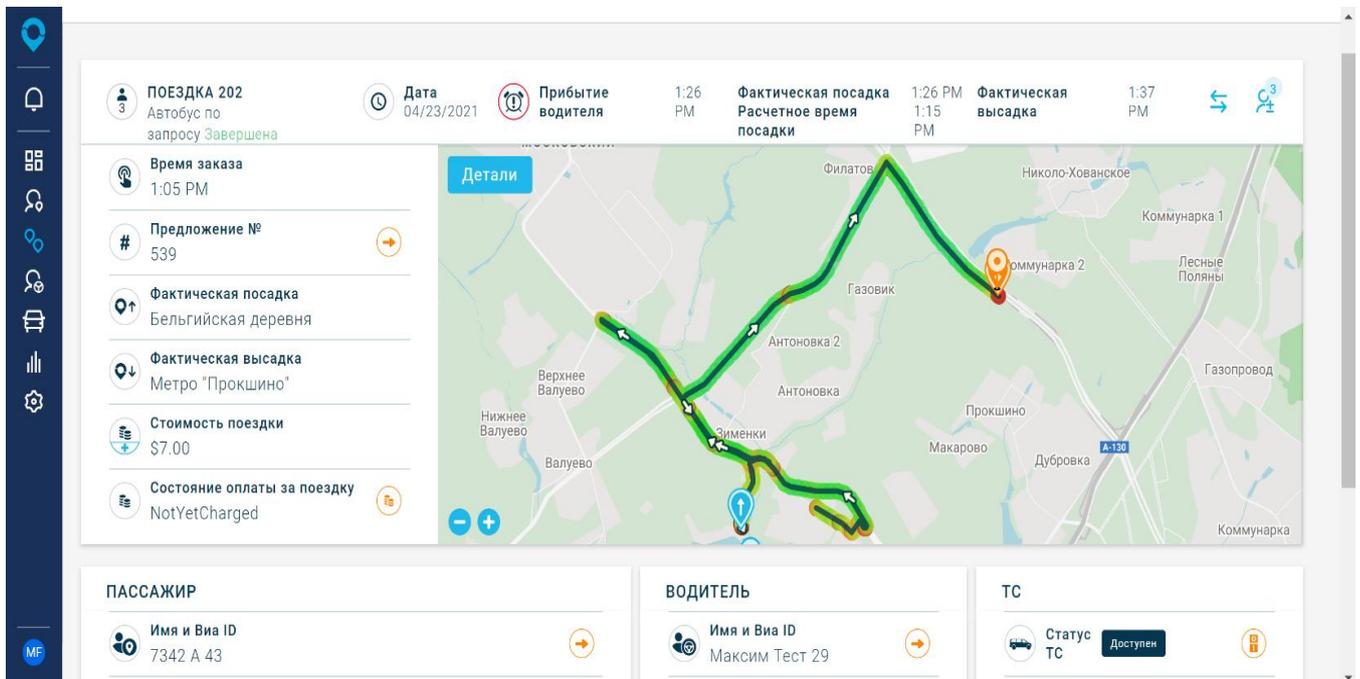


Рис. 22

Где диспетчеру будет предоставлена вся информация по поездке, включая скорость ТС на данном маршруте.

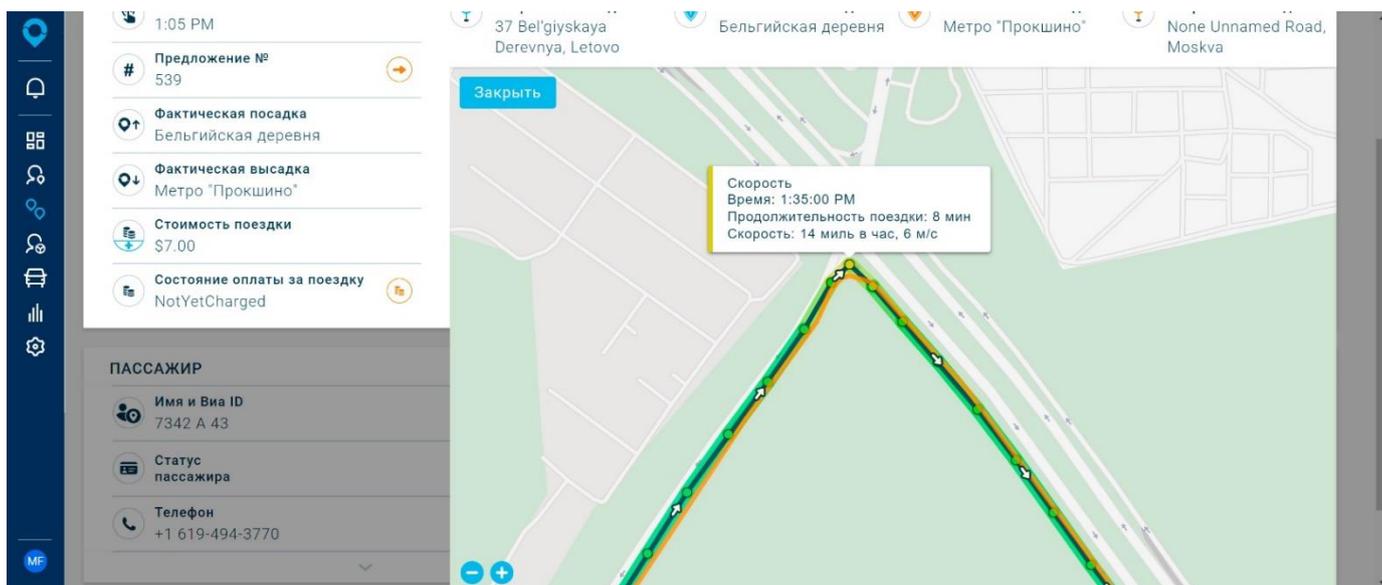


Рис. 23

В случае необходимости переназначения или отмены поездки пассажиров у данного водителя, необходимо открыть действующую поездку и в верхнем правом углу выбрать необходимый вариант.

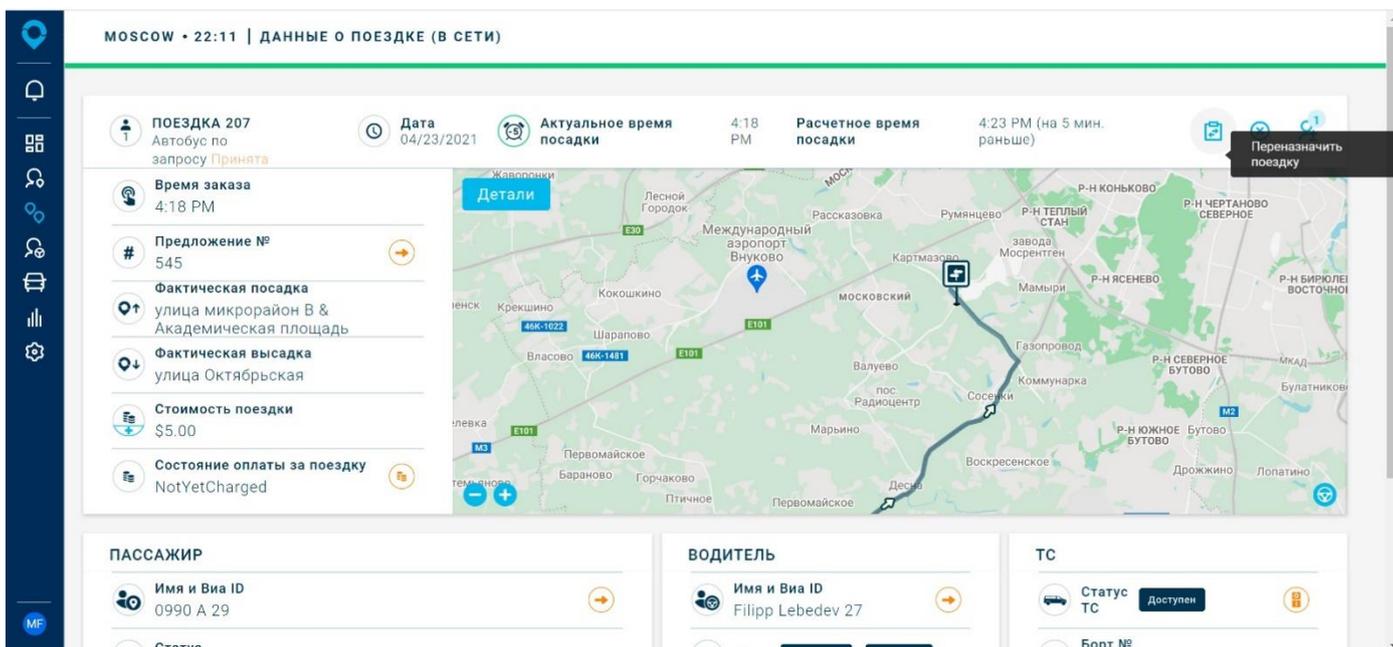


Рис. 24

Функции «Пассажиры», «Автопарк», «Аналитика», «Настройки» для линейных диспетчеров будут выведены из системы.

10. Точки ожидания водителей между поездками

Точки ожидания — это точки, куда водители направляются приложением, если у них нет текущих заданий (забрать пассажира, высадить пассажира, уйти на перерыв, закончить смену). В этих точках водители могут запарковаться пока ожидают следующего задания.

У диспетчера отображается маршрут движения ТС, но в разделе заданий водителя поездки отсутствуют. При следовании на точку ожидания водителю может прийти заказ на поездку, который будет отображён в разделе «задания». В этом случае водитель следует согласно заданию.

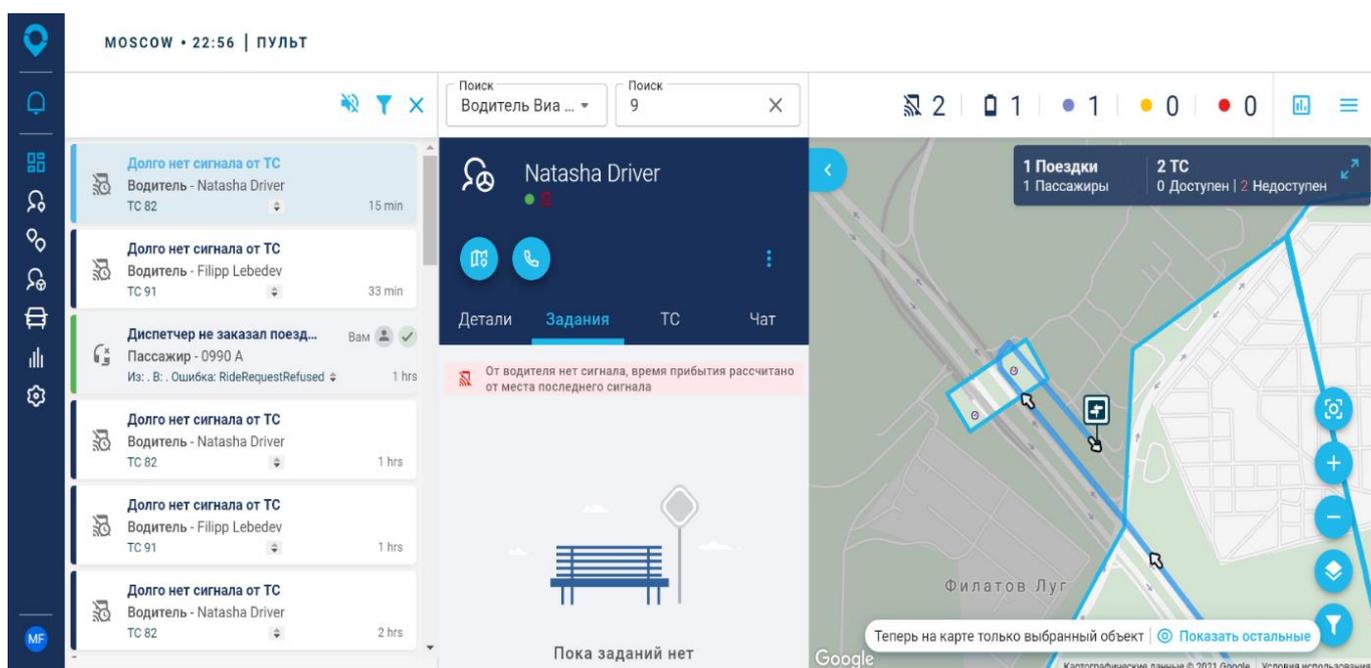


Рис. 25

11. Работа с приложением «Московский транспорт»

При заказе поездки в приложении «Московский транспорт» у пассажира появляется кнопка «помощь», при нажатии на которую пассажир может описать свою проблему.

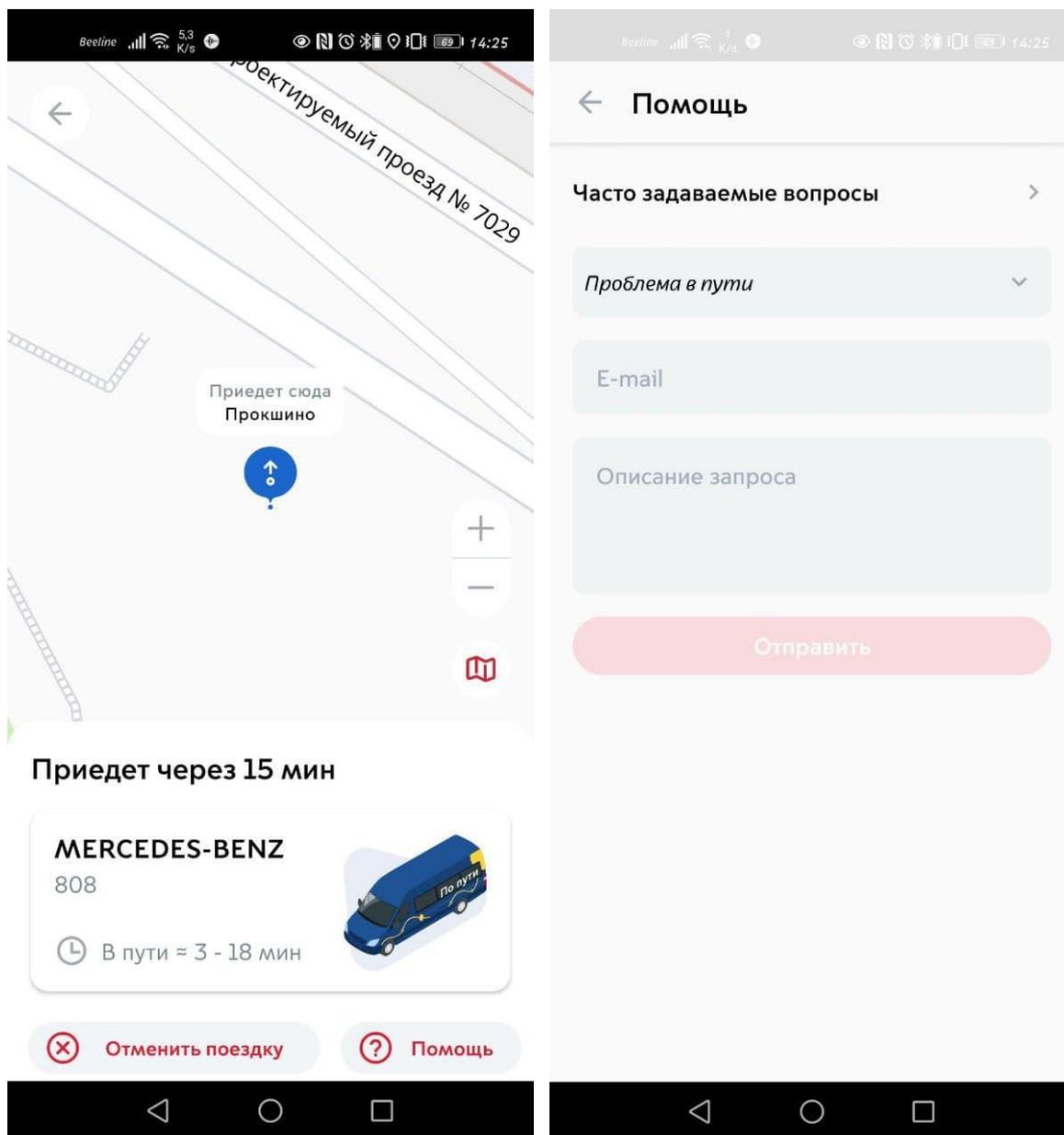


Рис. 26

Пассажир может выбрать тему обращения: «Проблема в пути», «Оплата поездки», «Забывшие вещи» и «Другое».

Пассажир, в обязательном порядке должен указать электронную почту для обратной связи, в противном случае сообщение невозможно отправить, и в большом окне описать проблему.

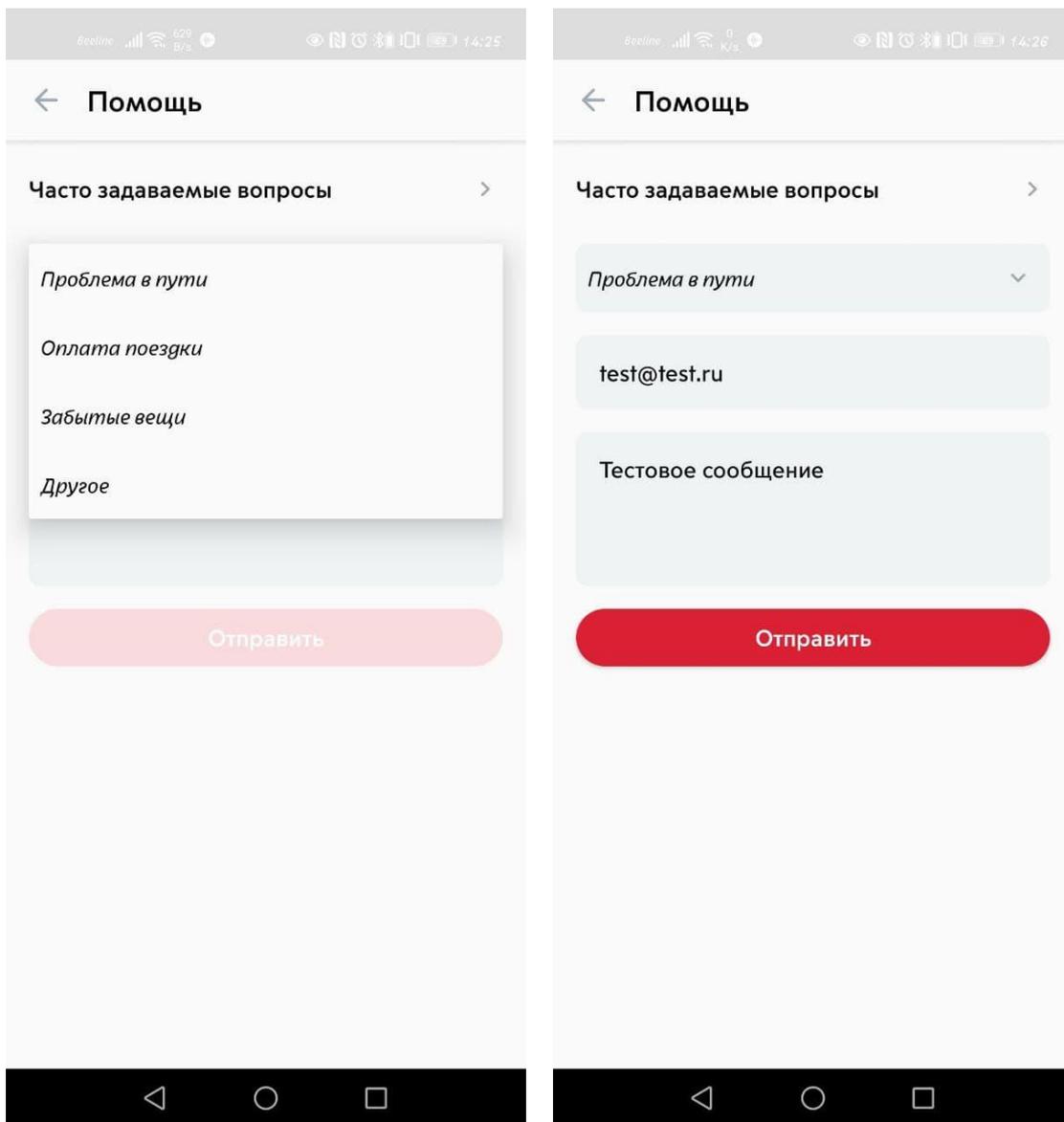


Рис. 27

При нажатии кнопки «Отправить» сообщение попадает в диспетчерское приложение «Довольный клиент» о котором мы поговорим ниже.

12. Работа с приложением «Довольный клиент»

Для начала работы необходимо выполнить авторизацию в кабинете, для этого:

Ввести в адресную строку браузера: transportmos.happydesk.ru/panel/login

Ввести логин и пароль, полученный вами в установленном порядке (рис. 28)

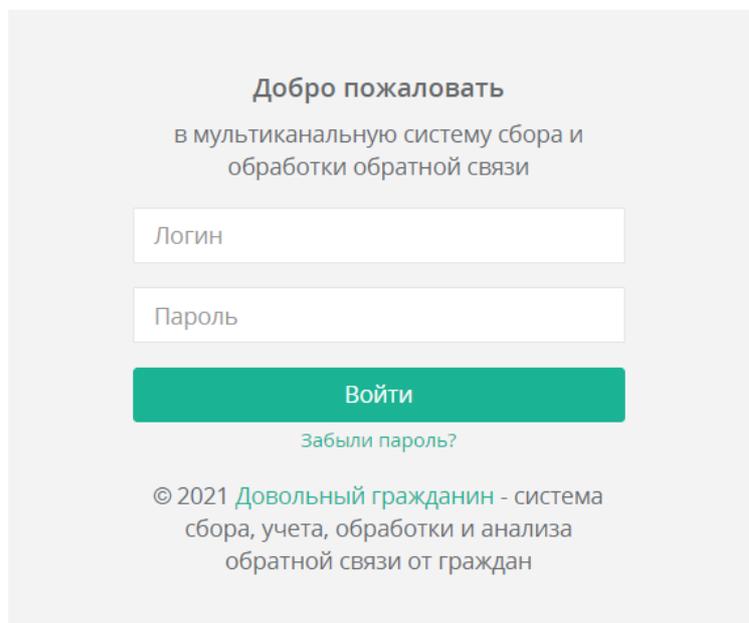


Рис. 28

2. Просмотр списка обращения и поиск по фильтрам

Для просмотра списка обращений, отправленных пользователями из приложения через сервис “По пути” необходимо:

2.1. В главном меню перейти в “Обращения” (Рис. 29).

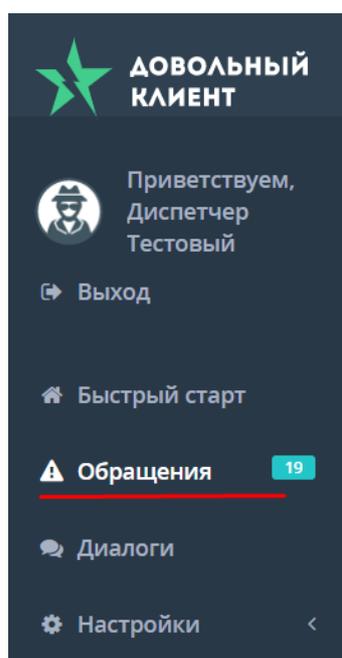


Рис. 29

2.2. Для фильтрации обращений по категориям необходимо выбрать в выпадающем списке “Категория” необходимую категорию в подразделе “Фильтры” (рис.30).

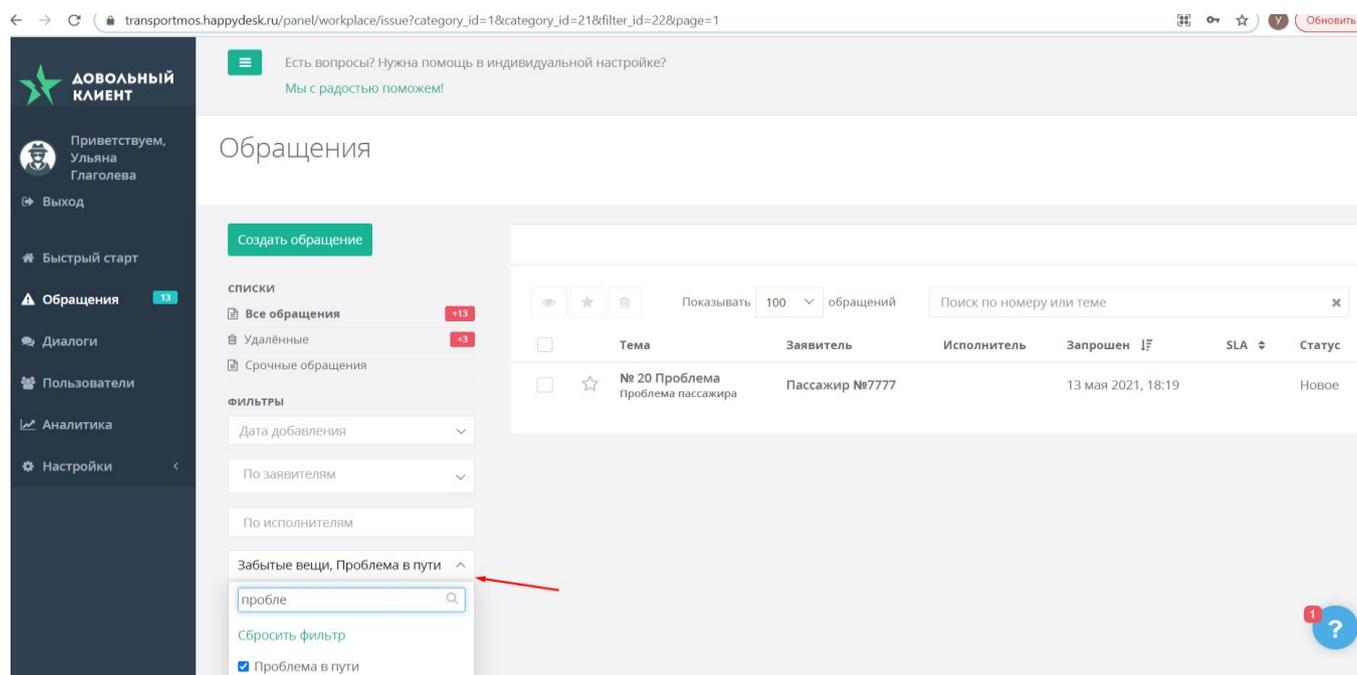


Рис.30

2.3. Для сброса фильтра по категориям необходимо нажать в поле “Категория” кнопку “Сбросить фильтр”.

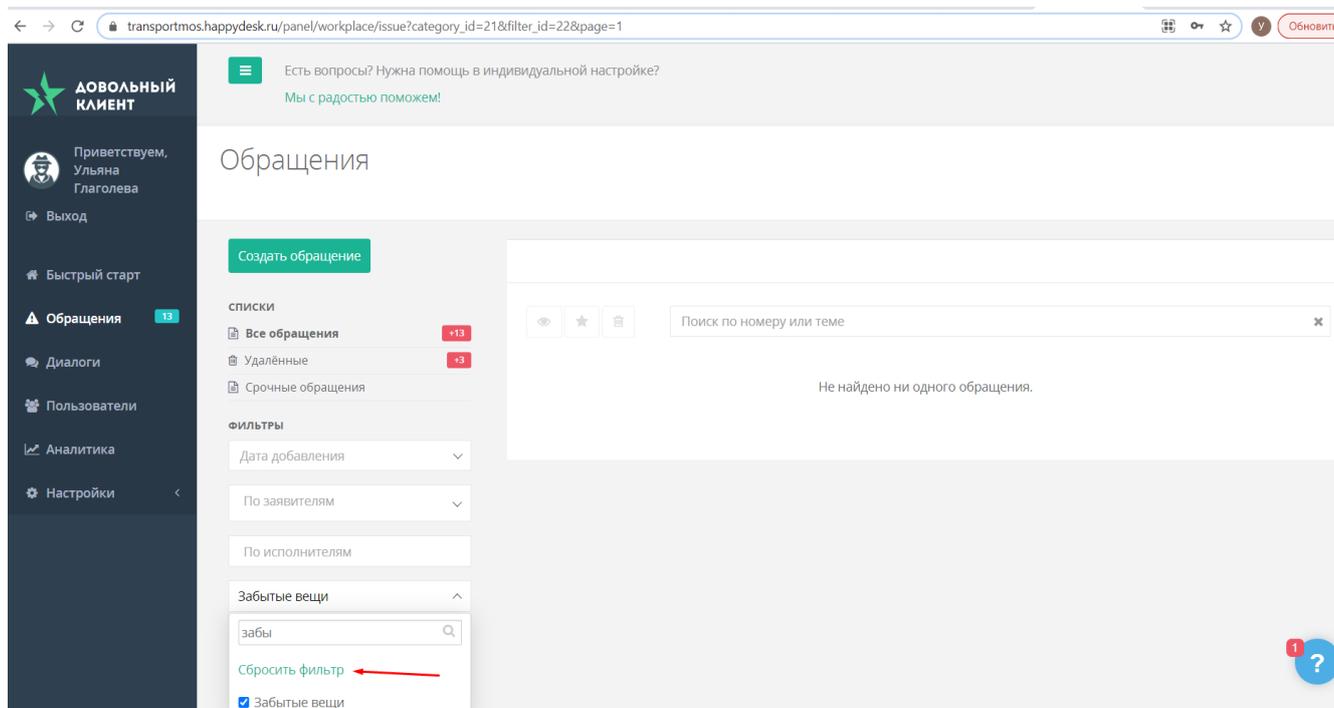


Рис.31

2.4. Для фильтрации обращений по дате добавления необходимо в подразделе “Фильтры” нажать на поле “Дата добавления” и выбрать в календаре начало и окончание необходимого периода.

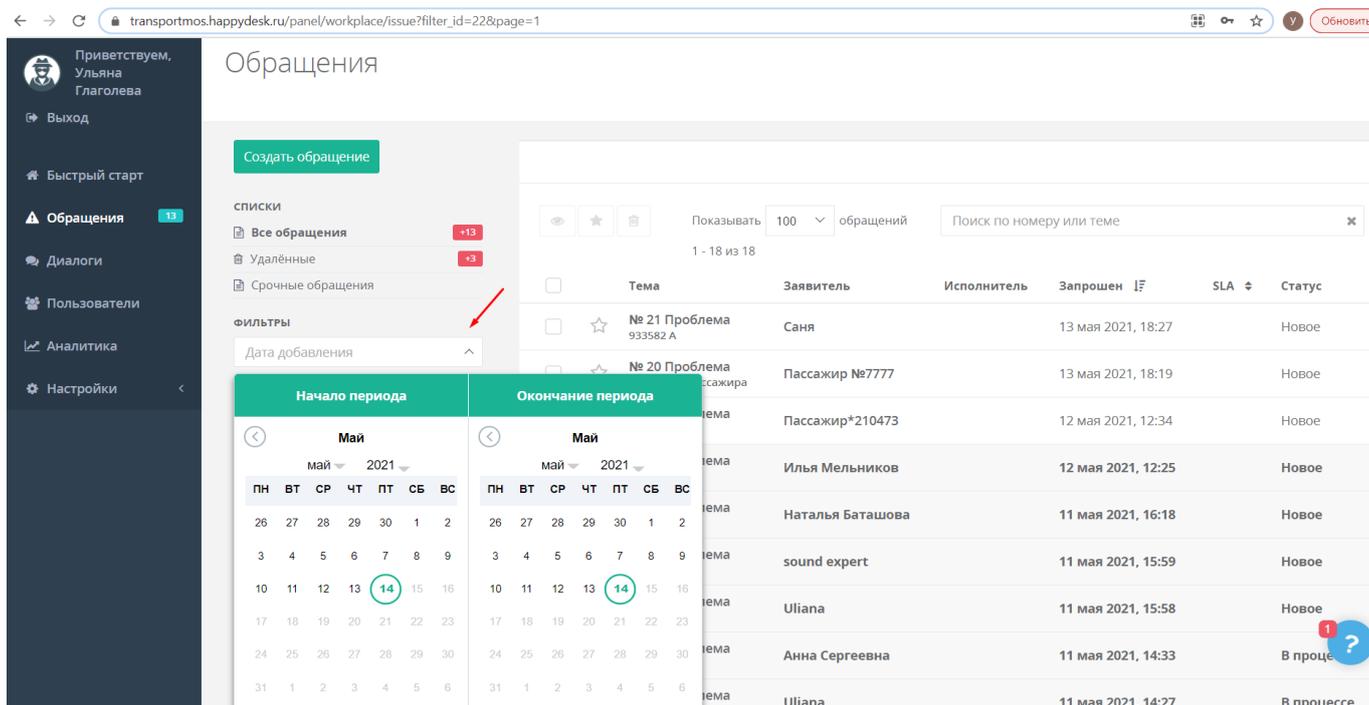


Рис.32

2.5. Для фильтрации обращения по заявителям необходимо в подразделе “Фильтры” нажать на поле “По заявителям”.

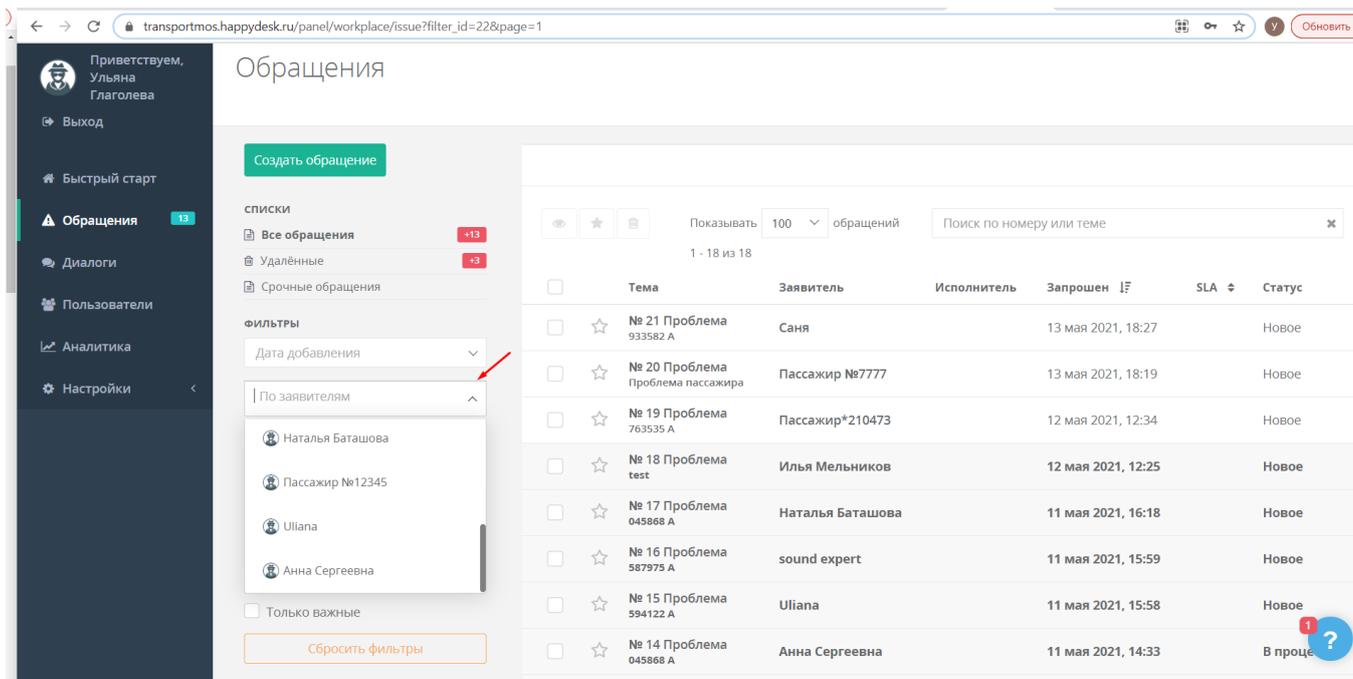


Рис.33

3. Просмотр деталей обращения

3.1. Для того, чтобы увидеть все детали конкретного обращения необходимо нажать в списке обращений на нужный номер и провалиться в карточку.

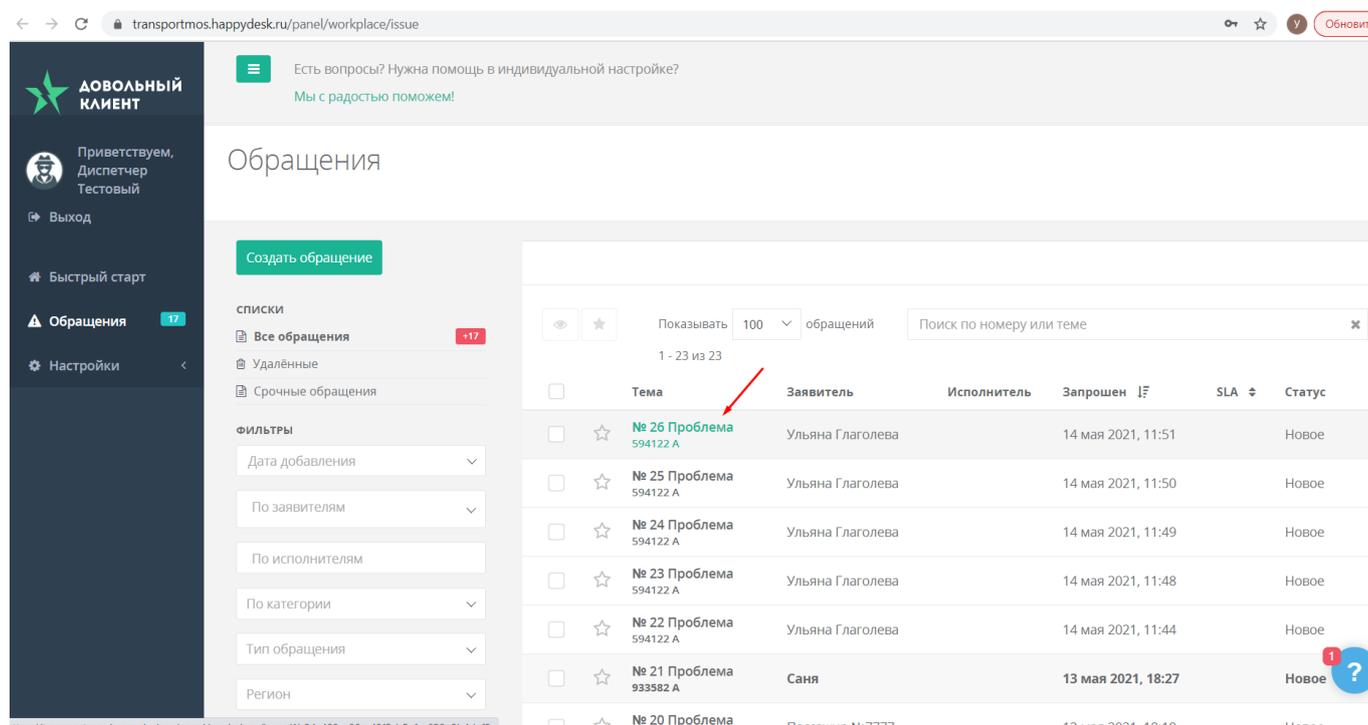


Рис.34

3.2. В карточке обращения располагается текст проблемы, написанный пассажиром.

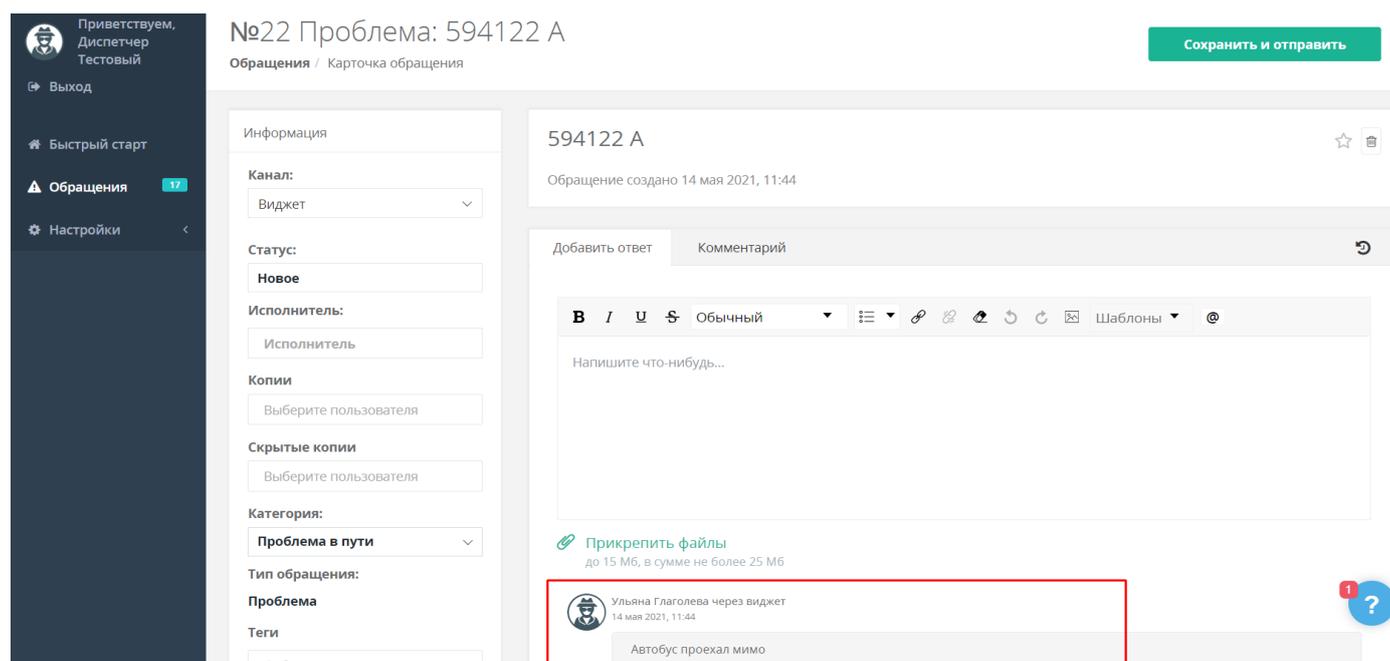


Рис.35

3.3. Дополнительная информация по пассажиру сервиса “По пути” располагается в карточке его обращения.

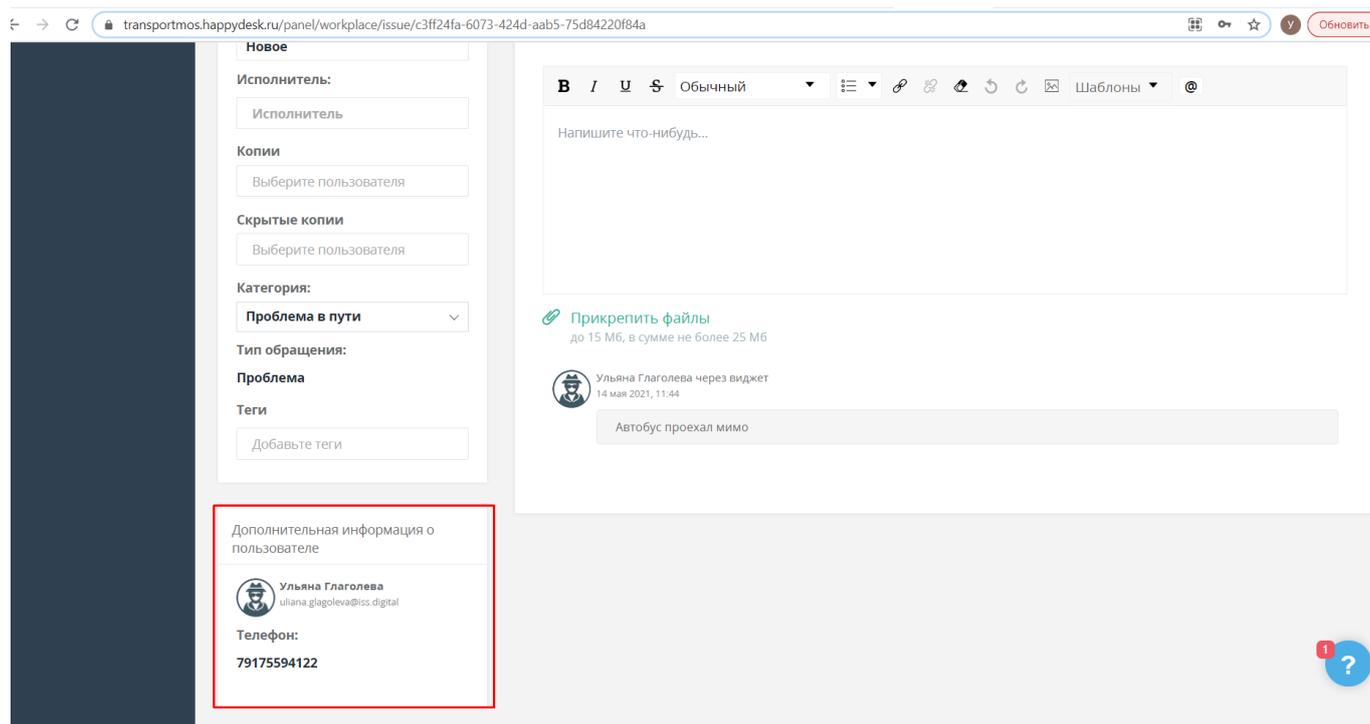


Рис.36

4. Жизненный цикл обращения - ответ на обращение

- 4.1. Диспетчер может позвонить пассажиру, если проблема критичная (см. рис. 36).
- 4.2. Диспетчер может ответить пассажиру на его почту, которую он указывает при подаче обращения - шаги:

- 1) Вписать в поле ввода текст ответа на обращение.

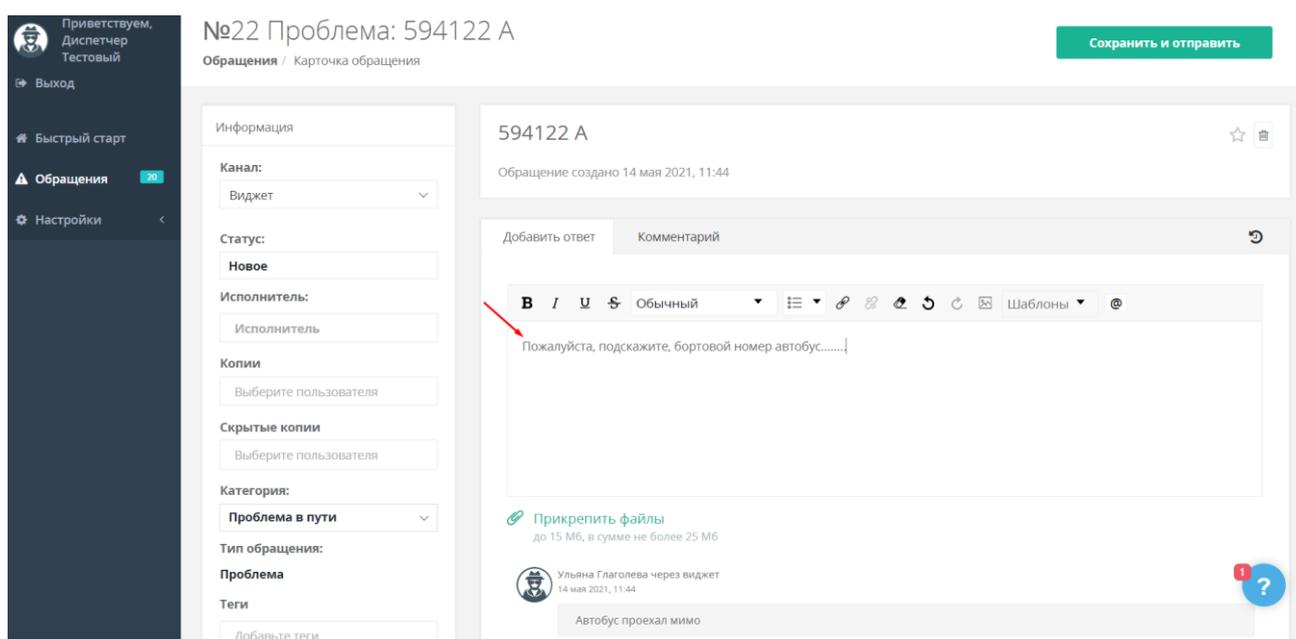


Рис.37

2) Выбрать себя или коллегу в качестве исполнителя в зависимости от того, кто отвечает на данное обращение - необходимо выбрать почту исполнителя в выпадающем списке, нажав на поле “Исполнитель” **ю.**

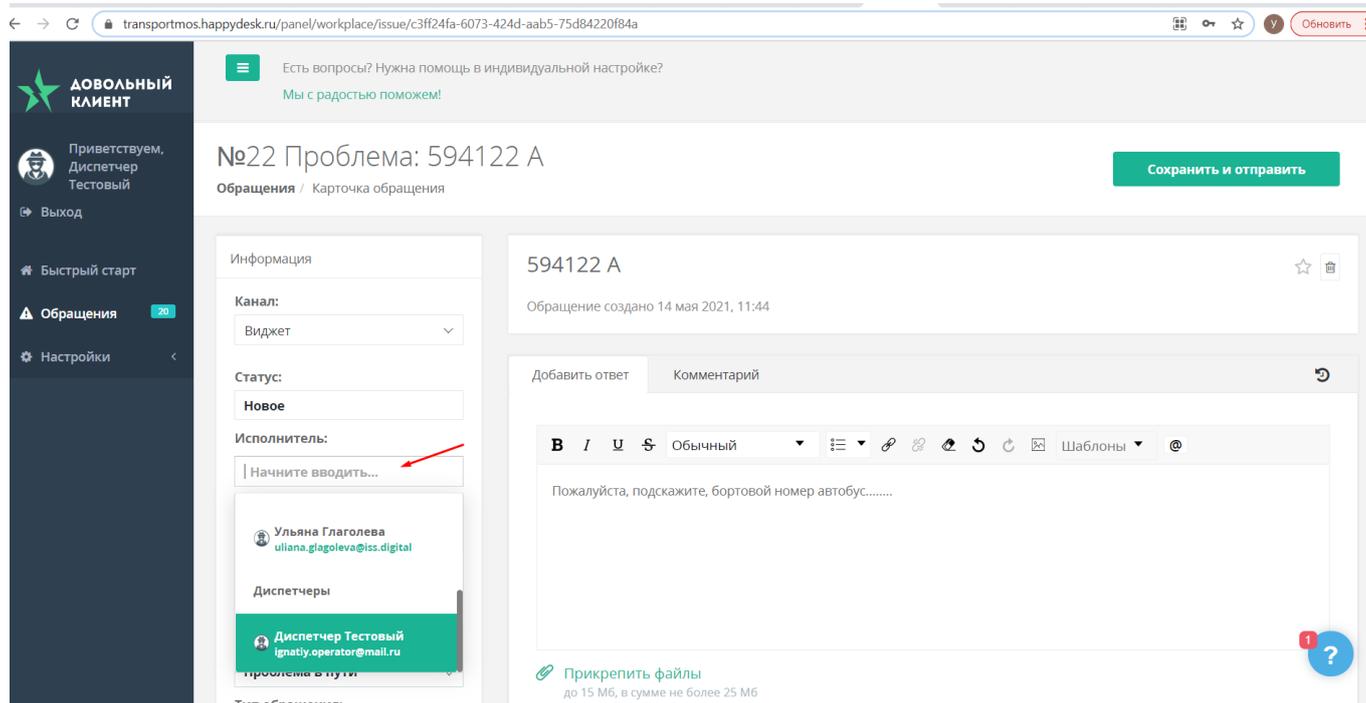


Рис.38

3) Нажать на кнопку “Сохранить и отправить” для ответа на обращения.

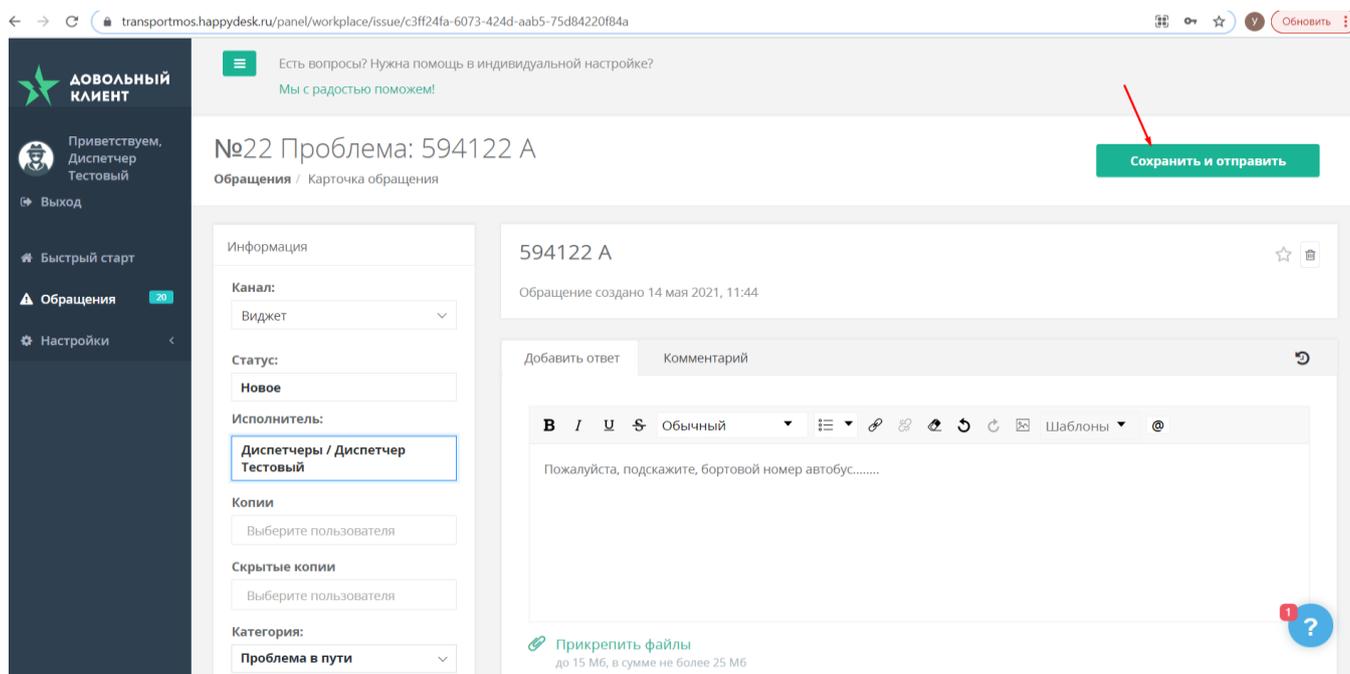


Рис.39

4) После отправки ответа обращение переходит в статус **“В процессе”**.

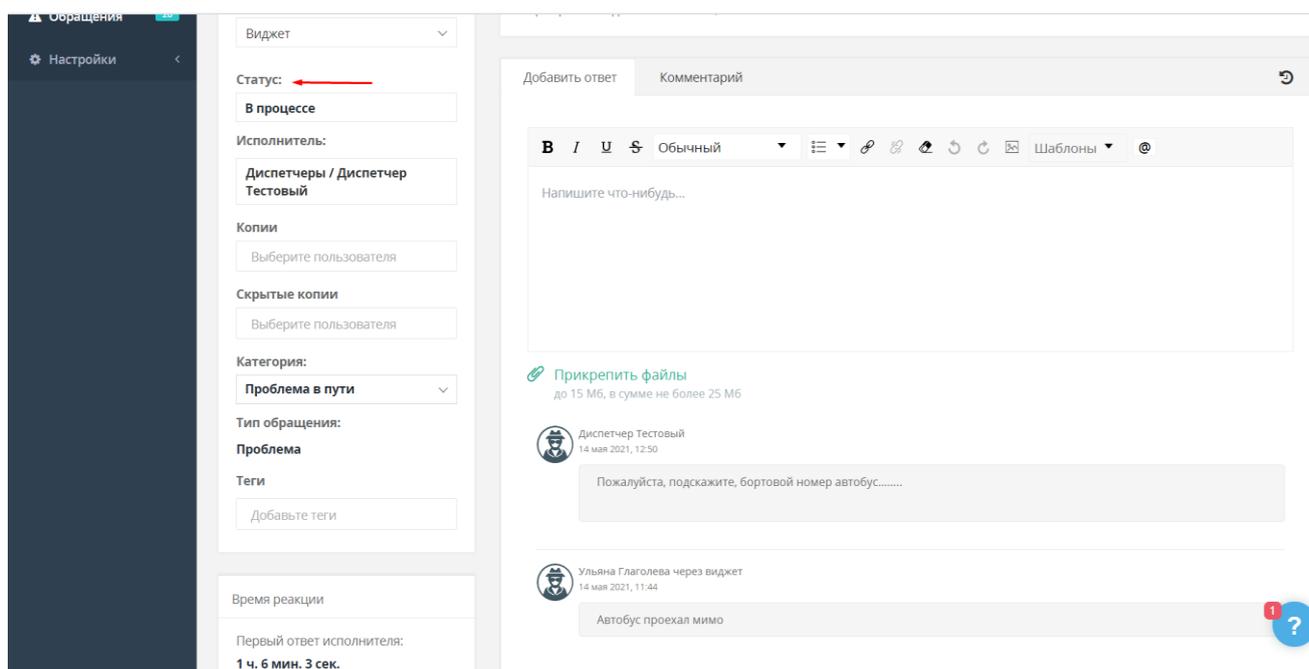


Рис.40

5) У диспетчера есть возможность закрыть обращение в случае, если проблема пассажира была решена:

- выбрать статус **“Закрото”**;
- вписать в поле ввода комментариев;
- нажать на кнопку **“Сохранить и отправить”**.

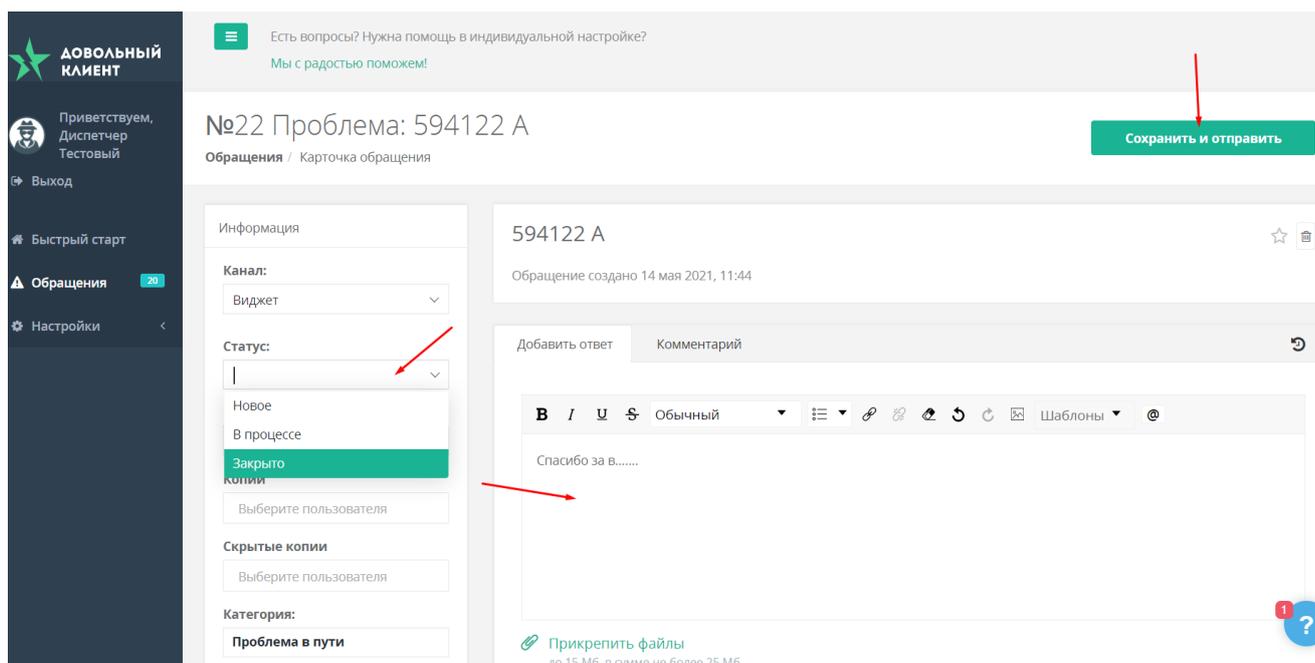


Рис.41

5. Обращения категорий “Проблема в пути” и “Забытые вещи”

Диспетчеры на данном этапе обрабатывают обращения только двух категорий: “Проблема в пути” и “Забытые вещи”.

Наиболее приоритетной категорией является категория “Проблема в пути”. Для получения быстрого доступа к данной категории необходимо в подразделе “Списки” нажать на кнопку “Срочные обращения”.

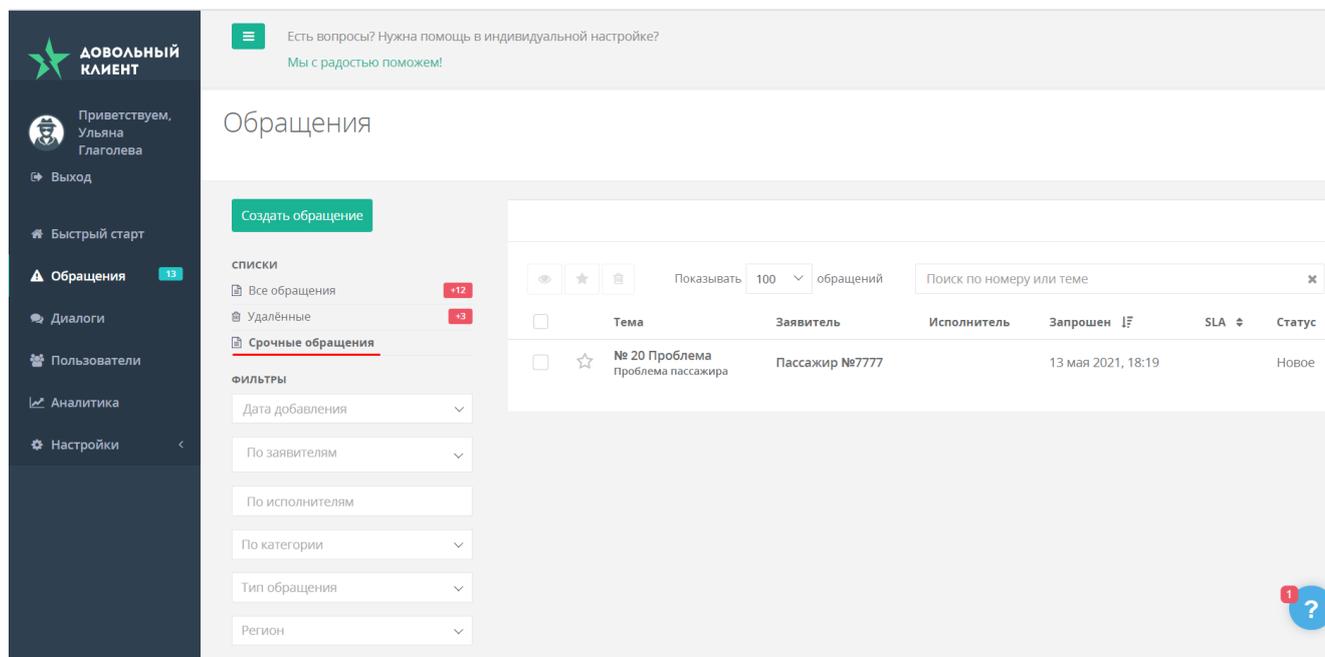


Рис.42

5.1. Обращения категории “Проблема в пути” - у диспетчера есть **5 минут** на то, чтобы ответить на данное обращение двумя способами в зависимости от срочности:

- 1) Позвонить пассажиру по номеру телефона (см. пункт 3.3)
- 2) Ответить пассажиру на почту, указанную им при подаче обращения (см. пункт 4.2)

В случае просрочки ответа на обращение категории “Проблема в пути”, диспетчерам будет приходить уведомление о просрочке на почту.

Также в карточке конкретного обращения отображается информация о просрочке (Рис.43):

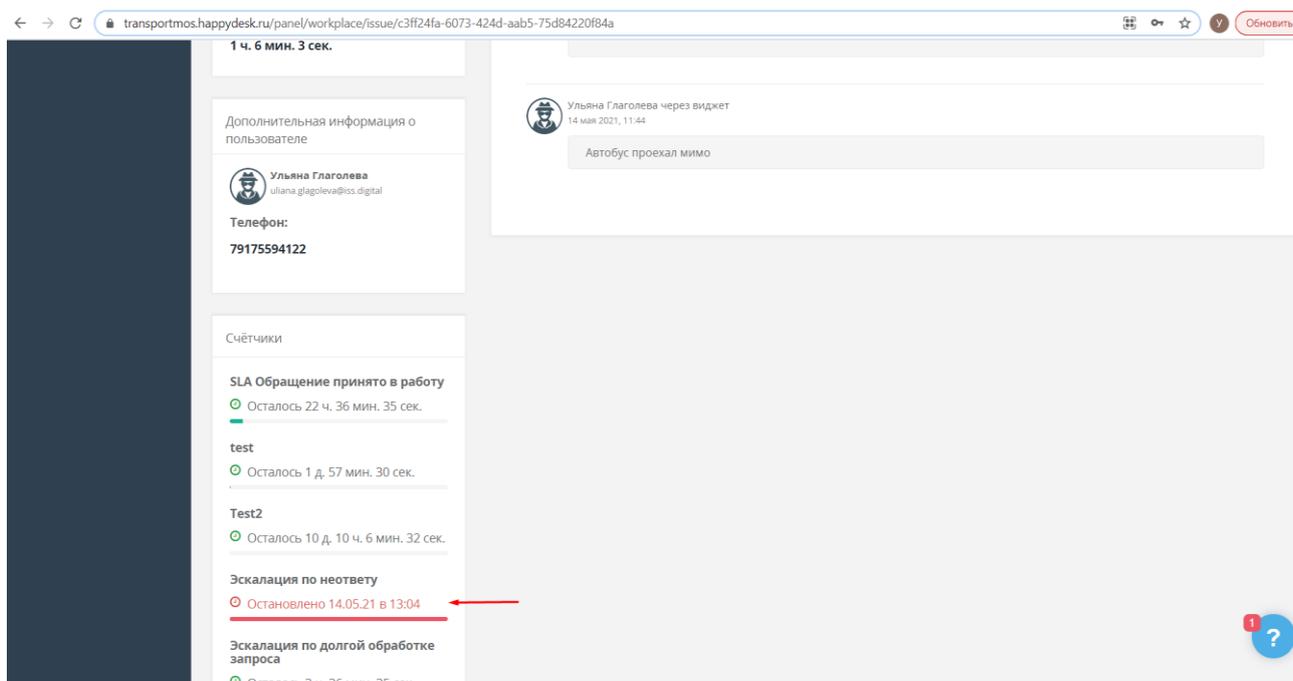


Рис.43

5.2. Обращения категории “Забытые вещи” - у диспетчера есть **12 часов** на то, чтобы ответить на данное обращение двумя способами в зависимости от срочности

В случае просрочки ответа на обращение категории “Забытые вещи”, диспетчерам будет приходиться уведомление о просрочке на почту.

Также в карточке конкретного обращения отображается информация о просрочке (см. Рис. 43)

6. Определение причины проблемы пассажира

Для определения причины проблемы пассажира диспетчер также может посмотреть, что произошло с поездкой пассажира в диспетчерской VIA. Для этого необходимо посмотреть номер пассажира в списке обращений или в карточке обращения и найти его по номеру в диспетчерской VIA (Рис. 44 и 45).

Скриншот интерфейса «Обращения» в системе «ДОВОЛЬНЫЙ КЛИЕНТ». В левом меню видны пункты: «Приветствуем, Диспетчер Тестовый», «Выход», «Быстрый старт», «Обращения 20», «Настройки». В центре экрана — панель «Обращения» с кнопкой «Создать обращение». Слева — фильтры: «Дата добавления», «По заявителям», «По исполнителям», «По категории», «Тип обращения», «Регион». В центре — таблица обращений:

Тема	Заявитель	Исполнитель	Запрошен	SLA	Статус
№ 35 Проблема 594122 А	Ульяна Глаголева		14 мая 2021, 12:28	-0 д. 1 ч. 23 м.	Новое
№ 34 Проблема 594122 А	Ульяна Глаголева		14 мая 2021, 12:27		Новое
№ 33 Проблема 933582 А	Саня		14 мая 2021, 12:22	-0 д. 1 ч. 30 м.	Новое
№ 32 Проблема Проблема у пассажира	Пассажир №12345		14 мая 2021, 12:16		Новое
№ 31 Проблема Проблема у пассажира	Пассажир №12345		14 мая 2021, 12:14		Новое
№ 30 Проблема 933582 А	Александр Авершиев		14 мая 2021, 12:14		Новое

Рис.44

Скриншот карточки обращения «№35 Проблема: 594122 А». В левом меню — «Обращения 20». В центре — панель «Обращения / Карточка обращения» с кнопкой «Сохранить и отправить». Слева — информация об обращении:

- Канал: Виджет
- Статус: Новое
- Исполнитель: Исполнитель
- Копии: Выберите пользователя
- Скрытые копии: Выберите пользователя
- Категория: Проблема в пути
- Тип обращения:

В центре — поле для «Добавить ответ» и «Комментарий» с редактором текста и кнопкой «Прикрепить файлы» (до 15 Мб).

Рис.45

В приложении «Довольный клиент», при работе с заявками пассажиров, в левом столбце вы видите все обращения пассажира (Рис. 46), тем самым при возникновении вопроса по старым обращениям вы всегда сможете оперативно найти данный запрос и помочь пользователю сервиса.

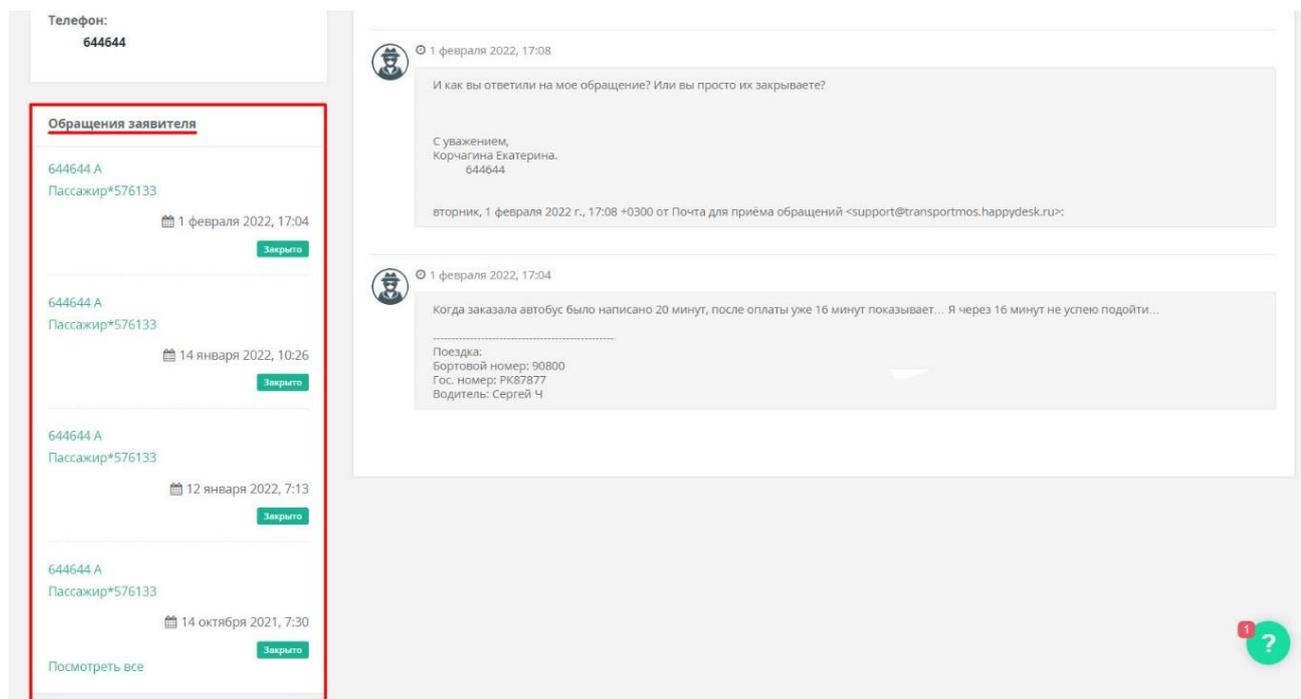


Рис.46

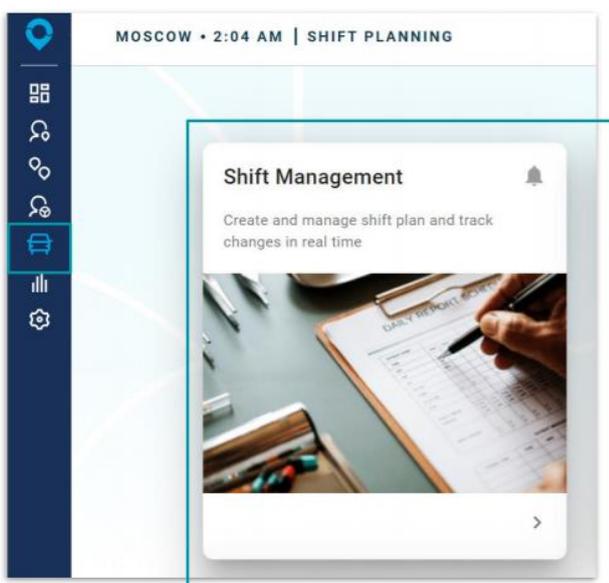
13. Планировщик смен

Планировщик смен - это система управления и планирования смен. Её функционал включает в себя:

- Планирование смен для водителей и транспортных средств;
- Просмотр плана и внесение изменений;
- Мониторинг выполнения плана в реальном времени;
- Автоматическое выполнение плана (предписание действий для водителей).

Анализ производительности и эффективности (сравнение плановых и фактических показателей эффективности).

Планировщик смен находится во вкладке Автопарк



Нажать, чтобы открыть планировщик

Via, Proprietary & Confidential. Это конфиденциальная информация, принадлежащая Via Transportation, Inc., защищенная Федеральным законом от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Вы обязаны сохранить полную конфиденциальность в отношении данной информации и использовать ее только в специально разрешенных случаях. Неразрешенное разглашение или использование данной информации нанесет значительный ущерб его владельцу и может повлечь за собой юридические последствия.

Рис.47

Таблица планирования смен



MOSCOW • 8:52 PM | SHIFT PLANNING

Shift planning + Add Shift Actions

From **May, 19th 06:17** To Past Now Future Status Approved Not Approved Unsettled

More filters

6 results

<input type="checkbox"/>	Vehicle Type ↓	Shift Time	Driver	Vehicle	Shift Lots	Break	Internal Shift ID	Last Modified	Status
<input type="checkbox"/>	Service B	01 - 01.06.19 13:00 - 17:45 4hr 45min	Alice	76-543-01	Boulevard de Clichy - Bou...	-	Service B	19.05.19 18:17	✖ Invalid vehicle
<input type="checkbox"/>	Service B	01 - 01.06.19 06:30 - 11:00 4hr 30min	Alice	76-543-01	Boulevard de Clichy - Bou...	-	Service B	19.05.19 18:17	✖ Invalid vehicle
<input type="checkbox"/>	Service A	01 - 01.06.19 07:00 - 11:00 4hr	John Doe	12-345-67	10 Champs-Élysées - 10 ...	-	Service A	19.05.19 18:17	✖ Invalid vehicle
<input type="checkbox"/>	Service A	01 - 01.06.19 14:00 - 18:00 2hr	John Doe	12-345-67	10 Champs-Élysées - 10 ...	-	Service A	19.05.19 18:17	✖ Invalid vehicle
<input type="checkbox"/>	Service 123	01 - 01.06.19 14:00 - 18:00 4hr	Bob	33-456-77	Avenue de L'Opéra - Aven...	-	Service 123	19.05.19 18:17	✖ Invalid vehicle
<input type="checkbox"/>	Service 123	01 - 01.06.19 20:00 - 22:00 2hr	Bob	33-456-77	Avenue de L'Opéra - Aven...	-	Service 123	19.05.19 18:17	✖ Invalid vehicle

Rows per page: 25 1 of 6

Via, Proprietary & Confidential. Это конфиденциальная информация, принадлежащая Via Transportation, Inc., защищенная Федеральным законом от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Вы обязаны сохранить полную конфиденциальность в отношении данной информации и использовать ее только в специально разрешенных случаях. Неразрешенное разглашение или использование данной информации нанесет значительный ущерб его владельцу и может повлечь за собой юридические последствия.

Рис.48



Создание смен - массовая загрузка



MOSCOW • 6:54 PM | SHIFT PLANNING

Back to FCC apps

Filter by start time
April, 21st 00:00 - April, 21st 23:00

Status
Approved Not approved Warnings Deleted Pending

More filters

Vehicle type Shift time ↓ Driver Vehicle Shift lots Task Internal shift ID Last modified Status

Via, Proprietary & Confidential. Это конфиденциальная информация, принадлежащая Via Transportation, Inc., защищенная Федеральным законом от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Вы обязаны сохранять полную конфиденциальность в отношении данной информации и использовать ее только в специально разрешенных случаях. Незарезленное разглашение или использование данной информации нанесет значительный ущерб его владельцу и может повлечь за собой юридические последствия.

Рис.51

Создание смен - массовая загрузка



Для массовой загрузки необходимо заполнить шаблон CSV строго по инструкции

Location	Start Date	Start Time	End Date	End Time	Email	Number	Plate	Start Location	End Location	Service Tags	Breaks
GENERAL	2021-04-20	11:00	2021-04-20	18:00	1234@szp.com	PK80777		18-й Автопарк	Саларьево		2021-04-20 13:00 -- 2021-04-20 14:00



Microsoft Excel
ma Separated Val

Via, Proprietary & Confidential. Это конфиденциальная информация, принадлежащая Via Transportation, Inc., защищенная Федеральным законом от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Вы обязаны сохранять полную конфиденциальность в отношении данной информации и использовать ее только в специально разрешенных случаях. Незарезленное разглашение или использование данной информации нанесет значительный ущерб его владельцу и может повлечь за собой юридические последствия.

Рис.52



Заполнение шаблона (1/2)



- Location - Всегда **GENERAL**
- Start date - **Дата начала смены**: формат гггг-мм-дд (например: 2020-06-03 для 3 июня 2020 г.)
- Start time - **Время начала смены**: формат чч:мм (например, 14:05)
- End date - **Дата окончания смены**: формат гггг-мм-дд
- End time - **Время окончания смены**: формат чч:мм. Это время, после которого система перестанет давать водителю заказы.
- Driver email - **Эл. почта водителя в соответствии уч. записи**: формат 1234@szp.com (номер - табельный)
- License plate - **Госномер ТС**: строка цифр и букв без пробелов заглавными буквами кириллицей
- Start location - **Точка начала смены**: это место начала смены. Название должно совпадать с названием одной из доступных точек в системе.
- End location - **Точка начала смены**: это место окончания смены. Название должно совпадать с названием одной из доступных точек в системе. Если вы оставите это поле пустым, система не будет рассчитывать время, которое потребуется водителю, чтобы добраться от последней остановки до места окончания смены. Водитель вернется сюда в качестве последней задачи в приложении.

Via, Proprietary & Confidential. Это конфиденциальная информация, принадлежащая Via Transportation, Inc., защищенная Федеральным законом от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Вы обязаны сохранять полную конфиденциальность в отношении данной информации и использовать ее только в специально разрешенных случаях. Неразрешенное разглашение или использование данной информации нанесет значительный ущерб его владельцу и может повлечь за собой юридические последствия.

Рис.53

Заполнение шаблона (2/2)



- Service tags - **Сервисные теги** [Необязательно]: Они должны соответствовать одному из сервисных тегов, созданных в системе (например, чтобы водитель мог ездить только в определенной зоне).
- Break - **Перерыв**: Формат перерыва «гггг-мм-дд чч:мм - гггг-мм-дд чч:мм - Местоположение» (точка перерыва) или «гггг-мм-дд чч:мм - гггг-мм-дд чч:мм» (позволяет системе выбирать одно из доступных мест перерыва автоматически). Если у смены водителя несколько перерывов, они должны быть разделены «;».
- **Остальные поля можно оставить пустыми** (автоматически обновляются системой):
 - City ID - Идентификатор города
 - Van ID (server) - Идентификатор ТС
 - Driver ID (server) - Идентификатор водителя
 - Driver Name - Имя водителя
 - Internal Shift ID - Номер смены

Via, Proprietary & Confidential. Это конфиденциальная информация, принадлежащая Via Transportation, Inc., защищенная Федеральным законом от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Вы обязаны сохранять полную конфиденциальность в отношении данной информации и использовать ее только в специально разрешенных случаях. Неразрешенное разглашение или использование данной информации нанесет значительный ущерб его владельцу и может повлечь за собой юридические последствия.

Рис.54



Создание новой смены вручную



MOSCOW • 6:54 PM | SHIFT PLANNING

Back to FCC apps

+ Add shift

Actions

- Upload CSV
- Update CSV

Filter by start time

April, 21st 00:00 - April, 21st 23:00

Past Now Future

Status

Approved Not approved Warnings Deleted Pending

More filters

Vehicle type Shift time ↓ Driver Vehicle Shift lots Task Internal shift ID Last modified Status

Via, Proprietary & Confidential. Это конфиденциальная информация, принадлежащая Via Transportation, Inc., защищенная Федеральным законом от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Вы обязаны сохранить полную конфиденциальность в отношении данной информации и использовать ее только в специально разрешенных случаях. Неразрешенное разглашение или использование данной информации нанесет значительный ущерб его владельцу и может повлечь за собой юридические последствия.

Рис.55

MOSCOW • 15:01 | ПЛАНИРОВЩИК СМЕН

Вернуться к приложениям FCC

Фильтровать по времени начала

май, 21-го 00:00 - май, 21-го 23:59

Больше фильтров

16 результатов

Добавить смену

Отмена Сохранить

Скрыть в Планировщике смен

Выберите время: май, 21-го 15:00 - май, 21-го 16:00

Тип повторения: Не повторяется

Тип ТС: Госномер ТС: ТС Виа ID:

Водитель: Виа ID водителя:

Начало смены: Конец смены: Внутренний Виа ID смены:

+ Добавить задание

Тип ТС	Продолжительность смены	Статус
General	21.05.2021 - 21.05.2021 14:30 - 23:00 8hr 30min	опаздывает к началу смены...
General	21.05.2021 - 21.05.2021 14:30 - 23:00 8hr 30min	опаздывает к началу смены...
General	21.05.2021 - 21.05.2021 14:20 - 22:50 8hr 30min	✓
General	21.05.2021 - 21.05.2021 14:20 - 22:50 8hr 30min	✓
General	21.05.2021 - 21.05.2021 14:10 - 22:40 8hr 30min	✓
General	21.05.2021 - 21.05.2021 14:10 - 22:40 8hr 30min	✓
General	21.05.2021 - 21.05.2021 14:10 - 22:40 8hr 30min	✓
General	21.05.2021 - 21.05.2021 14:10 - 22:40 8hr 30min	✓

Олег К 6725@szp.ru Госномер: PK85777 Саларьево (ОПТ) - 18-й Ав. 18:10 45min (planned) Виа ID: 92 21.05.2021 12:37

Рис.56

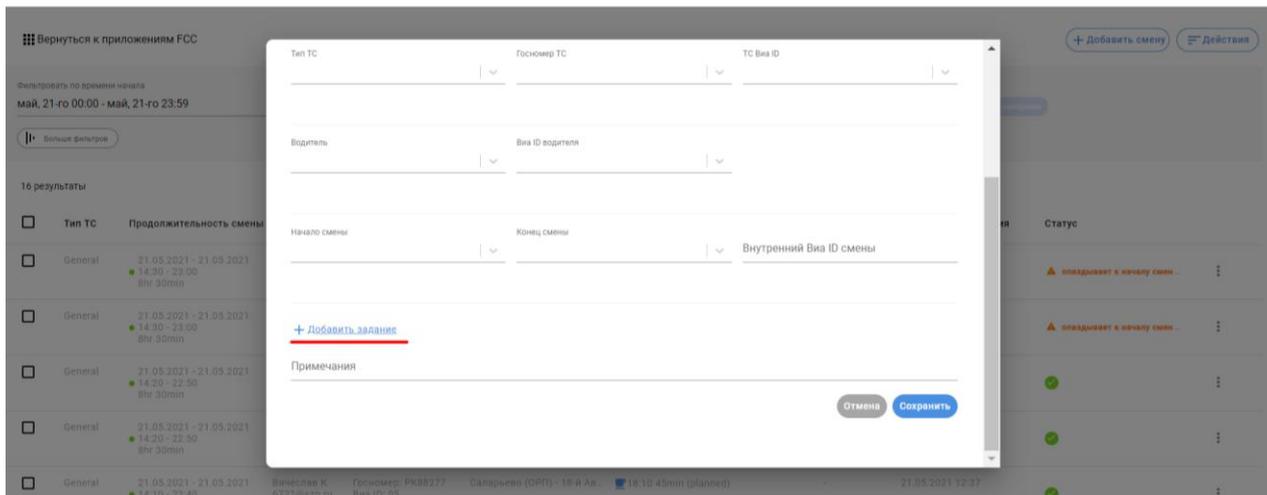


Рис.57

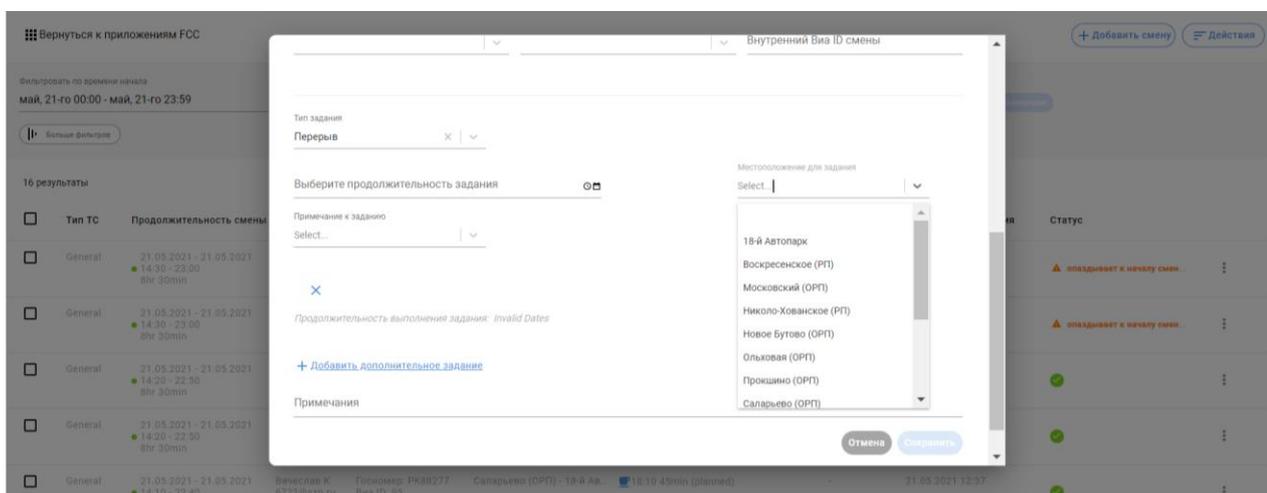


Рис.58

Мониторинг в реальном времени

Shift Lots	Break	Internal Shift ID	Last Modified	Status
1-1	Invalid Dates	190519F170060017074	17.05.19 19:00	late to collect
1-1	Invalid Dates	190519F170090017084	17.05.19 19:00	late to start shift
1-1	Invalid Dates	190519F170050017086	19.05.19 16:16	
1-1	Invalid Dates	190519F170050017090	17.05.19 19:00	Missing driver e...
1-1	Invalid Dates	190519F170090017080	17.05.19 19:00	late to start shift
1-1	Invalid Dates	190519F170060017077	17.05.19 19:00	Missing driver e...

Via, Proprietary & Confidential. Это конфиденциальная информация, принадлежащая Via Transportation, Inc., защищенная Федеральным законом от 29 июля 2004 г. № 98-ФЗ «О коммерческой тайне». Вы обязаны сохранить полную конфиденциальность в отношении данной информации и использовать ее только в специально разрешенных случаях. Использование данной информации нанесет значительный ущерб его владельцу и может повлечь за собой юридические последствия.

Статусы в реальном времени включают:

- Водитель опаздывает на начало / окончание смены
- Водитель опаздывает на перерыв
- Водитель превышает запланированную продолжительность перерыва

Рис.59

14. Окончание смены

Для окончания смены диспетчером в основном меню, в иконке с вашими инициалами выбрать «Выйти»

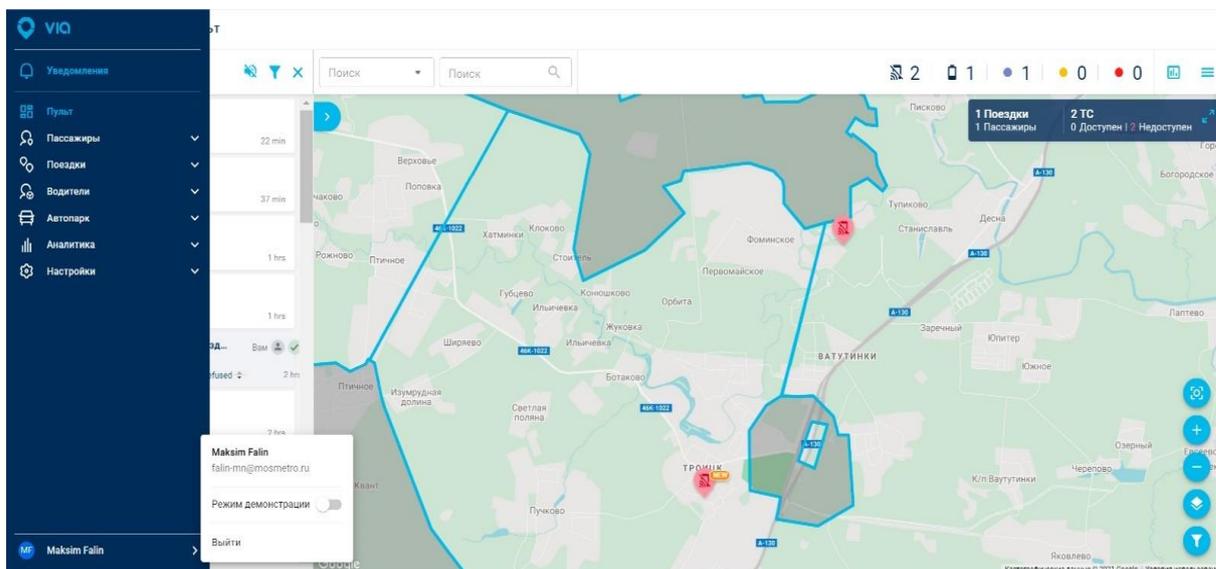


Рис. 60

15. Правила пользования сервисом «По пути»

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 (крепежи 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*40см)

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/Пассажиром 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.

Часто задаваемые вопросы. Водители

Обращение водителя	Приложение для водителя не отвечает (зависло)	Предложить водителю следующие решения (последовательно): 1. форсировано закрыть приложение (настройки > приложения > Via Driver > форсированное закрытие) 2. перезагрузить планшет, переместить ТС в другую зону (при отсутствии связи на планшете после перезагрузки), 3. переустановить приложение В случае если предложенные решения не помогают - связаться с начальником автоколонны и предупредить о замене ТС на резервный, направить заявку на решение проблемы в службу поддержки Via
Обращение водителя	Нет сигнала в Приложении для водителя (но не зависло)	Предложить водителю переместить ТС в другую локацию. Перезагрузить планшет. Проверить баланс сим-карты. Если предложенное решение не помогает - связаться с начальником автоколонны и предупредить о замене ТС на резервный, направить заявку на решение проблемы в службу поддержки Via
Обращения водителя	Не подготовлено ТС	Позвонить водителю и уточнить с чем возникла проблема, коммуникация проблемы начальнику автоколонны для ускорения ее решения, корректировка расписания водителя при необходимости / уведомление главного диспетчера о необходимости корректировки расписания
Обращения водителя	Сломался планшет	Корректировка расписания водителя с обновлением конца смены раньше для отправления в парк / уведомление главного диспетчера о необходимости корректировки расписания смены Уточнение наличия резервного ТС в парке для отправления водителя на линию (корректировка расписания водителя - создание новой смены / уведомление главного диспетчера о необходимости создания новой смены)

		В случае отсутствия резервных ТС предупреждение начальника колонны о необходимости подготовки резервного планшета для замены на ТС
Обращения водителя	Водитель забыл логин и/или пароль	Посмотреть логин в системе и подсказать водителю логику формирования пароля (\$ДДММГГАВ, где ДДММГГ - день, месяц, год рождения водителя, а АВ - инициалы водителя латиницей - фамилия, имя)
Обращения водителя	В ТС пытается сесть лишний пассажир (нет свободных мест)	<p>Попросить водителя 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 с помощью водителя объяснить пассажиру, что в данной ситуации лучшего всего будет пассажиру отменить поездку и вызвать ТС снова.</p> <p>Если QR-код был сосканирован, то сделать форсированную высадку.</p> <p>Если QR не был сосканирован - предложить пассажиру или отменить поездку (холдирование средств пассажира будет отменено автоматически) или перебросить ее на другое ТС.</p> <p>Далее в любом случае заблокировать ТС для приема заказов до завершения поездки. Потом снова сделать ТС активным</p>
Обращения водителя	В ТС пытается сесть пассажир без билета (за исключением несовершеннолетних детей)	<p>Попросить водителя сохранять спокойствие и сообщить безбилетнику, что водитель 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 органов. В случае агрессивного поведения пассажира и угроз применить физическую силу по отношению к водителю вызвать полицию.</p>

Обращения водителя	Конфликтная ситуация с пассажирами / пассажир ведет себя неадекватно	Попросить водителя сохранять спокойствие - в случае возникновения вопросов по работе сервиса предложить пассажирам прочитать правила его пользования (на сайте, в Приложении, по QR коду, размещенному в ТС). При агрессивном поведении пассажира предупредить о вызове правоохранительных органов. В случае агрессивного поведения пассажира и угроз применить физическую силу по отношению к водителю вызвать полицию.
Обращения водителя	У водителя заканчивается топливо в ТС	Документирование обращения водителя и передача информации начальнику колонны для выяснения причин. Перевод ТС в статус неактивное для завершения текущего заказа и неполучения новых. Если уже есть заказы, но пассажиров в ТС нет - перенаправление заказов на другие ТС. Направление ТС на заправку. После заправки активация ТС для заказов.
Обращения водителя	У водителя появилась необходимость высадить пассажира вне радиуса 20 м от виртуальной остановки (при невозможности к ней подъехать)	Окончание поездки через VOC, документация возникших обстоятельств в специальном формате для передачи данных через портал Via
Обращения водителя	Существенное загрязнение салона ТС (невозможность выполнения заказов)	Коммуникация проблемы начальнику автоколонны для ускорения ее решения, корректировка расписания водителя при необходимости / уведомление главного диспетчера о необходимости корректировки расписания

Обращения водителя	Водитель сообщает о невозможности проезда в соответствии с информацией в приложении	Документация информации от водителя в специальном формате для передачи данных через портал Via, предложить водителю альтернативный маршрут
Проактивное решение проблем	Водитель не залогинился в системе во время	Позвонить водителю и уточнить причину опоздания. В случае наличия технической проблемы руководствоваться указаниям пункта "Приложение для водителя не отвечает". В случае неявки водителя скорректировать расписание смен (уточнить у диспетчеров в парке наличие резервных водителей в парке - при отсутствии перевести начало 2-й смены на данном ТС в автобусный парк и сообщить начальнику колонны) / уведомление главного диспетчера о необходимости корректировки расписания смен
Проактивное решение проблем	Водитель значительно задерживается в рамках подготовительного времени	Позвонить водителю и уточнить с чем возникла проблема, коммуникация проблемы начальнику автоколонны для ускорения ее решения
Проактивное решение проблем	Потеряна связь с водителем	Предложить водителю переместить ТС в другую локацию. Перезагрузить планшет. Проверить баланс сим-карты. Если предложенное решение не помогает - связаться с начальником автоколонны и предупредить о замене ТС на резервный, направить заявку на решение проблемы в службу поддержки Via
Проактивное решение проблем	Водитель направляется не по указанному маршруту	Связаться с водителем и напомнить ему о необходимости следованию маршруту, в случае наличия препятствий (перекрытие дороги) документирование события в специальном формате
Проактивное решение проблем	Водитель значительно опаздывает на подбор пассажира	Мониторинг дорожной ситуации и причин опоздания водителя, связь с водителем при необходимости
Проактивное решение проблем	Водитель не вышел из системы, когда вышел из ТС	Удаленный выход из системы, напоминание водителю о необходимости проводить лог-аут из системы

Высадка пассажира	Пассажир не выходит из ТС (спит / без сознания)	Связаться с соответствующими службами (полиция, скорая помощь). Корректировка расписания водителя при необходимости
Ожидание заказов	Нет возможности встать на терминале ожидания	Дать указания водителю по движению к свободному терминалу. При необходимости связаться с МГТ
Перерыв	Сильное опоздание на перерыв	Перерыв начнется автоматически после окончания текущих поездок и продлится столько, сколько прописано в расписании
Перерыв	При движении на перерыв система начала принимать заказы	Разобраться в причине ситуации, перенаправить заказ на другие ТС. Перерыв начнется автоматически после окончания текущих поездок и продлится столько, сколько прописано в расписании
Пересменка	Второй водитель опаздывает на пересменку	Разобраться в причине ситуации и принять решение (например, о снятии ТС с маршрута без водителя; вызове резервного водителя; продлении смены водителя / уведомление главного диспетчера о необходимости продления смены; сделать соответствующие корректировки в расписании - обновить время, водителя, ТС)
Пересменка	Мед работник отсутствует на ОРП	Связаться с МГТ и выяснить причину отсутствия медработника. Перенаправить ТС и водителей на другой ОРП, вызывать резервного мед работника совместно с МГТ
От заказа до посадки	Водитель не может выполнить поездку (например, ДТП)	Отметка ТС в системе как недоступного к приему заказов, завершение смены водителя в системе, координация вызова необходимых служб
От заказа до посадки	Разрядился/вышел из строя телефон	(Если пассажир обратиться с другого телефона к диспетчеру) Предложить пассажиру пройти идентификацию при посадке у водителя, назвав ему последние 6 цифр мобильного номера

Посадка	Не могу найти ТС	Проверить расположение ТС, корректность заказа и пояснить пассажиру, как пройти до ТС (используя чат или звонок пассажиру)
Посадка	Нет свободных мест (при условии корректного заказа)	<p>Попросить водителя 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 с помощью водителя объяснить пассажиру, что в данной ситуации лучшего всего будет пассажиру отменить поездку и вызвать ТС снова.</p> <p>Если QR-код был сосканирован, то сделать форсированную высадку.</p> <p>Если QR не был сосканирован - предложить пассажиру или отменить поездку (холдирование средств пассажира будет отменено автоматически) или перебросить ее на другое ТС.</p> <p>Далее в любом случае заблокировать ТС для приема заказов до завершения поездки. Потом снова сделать ТС активным</p>
Посадка	ТС проехал мимо	Разобраться в ситуации и принять решение, компенсировать ли пассажиру стоимость поездки или нет. Зарегистрировать случай с данным водителем
Посадка	Посадка с нарушениями правил провоза (животные / негабаритный багаж и пр.)	<p>Попросить водителя сохранять спокойствие - в случае возникновения вопросов по работе сервиса предложить пассажирам прочитать правила его пользования (на сайте, в Приложении, по QR коду, размещенному в ТС). При агрессивном поведении пассажира предупредить о вызове правоохранительных органов. В случае агрессивного поведения пассажира и угроз применить физическую силу по отношению к водителю вызвать полицию.</p>
Проезд	Машина не может продолжить движение (поломка ТС, ДТП,	Связаться с ГИБДД при необходимости. Отметка ТС в системе как недоступного к приему заказов, завершение смены

	длительная проверка ГИБДД и пр.)	водителя в системе, координация вызова необходимых служб: организовать вывоз пассажиров силами других ТС; при нехватке ТС сервиса связаться с другими службами МГТ
Обратная связь	Поставил по ошибке	Попросить пассажира оставить сообщение в Службе поддержки (канал письменной обратной связи)
Обратная связь	Забыл что-то в ТС	Проверить через Приложение ТС, на котором осуществлял поездку пассажир и связаться с водителем, попросив забрать оставленную вещь и доставить на место хранения забытых вещей в парк. Сообщить пассажиру адрес и время работы места хранения

Часто задаваемые вопросы. Пассажиры

Не могут заказать днем

Добрый день! Днем транспортных средств на маршруте меньше из-за пониженного спроса. Ожидание транспортного средства может быть увеличено. Если автобус не находится, значит ближайшая доступная точка находится за пределами 30 минут времени. Количество заказов не ограничено, попробуйте перезаказать в следующий раз, может быть ближайшая машина освободится и сможет вас забрать. Мы принимаем необходимые меры по комфортному передвижению пассажиров и, в свою очередь, постараемся улучшить доступность автобусов

Не могут заказать утром, нет доступных автобусов

Доброе утро! Понимаем ваше негодование, но Сервис становится все более популярным, поэтому нагрузка на Сервис сильно увеличилась. Бывает, что часы-пик, рано утром и поздно вечером ожидание транспортного средства может быть увеличено. Если автобус не находится, значит ближайшая доступная точка находится за пределами 30 минут времени. Количество заказов не ограничено, попробуйте перезаказать в следующий раз, может быть ближайшая машина освободится и сможет вас забрать. Мы принимаем необходимые меры по комфортному передвижению пассажиров и, в свою очередь, постараемся улучшить доступность автобусов во время часа-пик.

Новая система оплаты за проезд (не вернулись деньги после отмены или некорректное списание)

Это новая система оплаты за проезд, когда общая стоимость за все совершенные поездки за день списывается не ранее чем через сутки после последней совершенной поездки. Многое зависит от варианта платежной системы. Так же списание не привязано ко времени и месту.

Почему мимо едут другие автобусы «По Пути»

Программа подбирает борт в автоматическом режиме, в зависимости от конечной точки следования пассажира. Те автобусы, которые проследовали мимо, не могут доставить Вас в конечную точку Вашего маршрута.

Ваше обращение передано в техподдержку приложения

Спасибо за обращение! Мы рады, что вы пользуетесь приложением "Московский транспорт"

Изменить точку высадки

На данный момент, в процессе поездки невозможно изменить точку высадки в приложении, вам необходимо завершить поездку согласно построенному маршруту.

Проблемы с остановочными пунктами

У сервиса нет стационарных остановок, автобус подбирает и высаживает пассажиров на виртуальных остановках сервиса, которые могут не совпадать с реальными и с той, куда вы осуществили заказ, но сервис просчитывает остановку так, чтобы идти вам было до нее/ от нее не более 15 мин.

Будет ли действовать социальная карта в сервисе «По Пути» ?

Добрый день, на данный момент, оплатить поездку можно только с помощью банковской карты в приложении. Рассмотрение вопроса о дальнейших видах оплат будет рассматриваться после некоторого времени работы сервиса.

Можно вызвать другому человеку?

Да вы можете заказать и оплатить поездку другому пассажиру, для этого вы со своего аккаунта делаете заказ, формируется QR-код, вы его можете отправить пассажиру, который поедет, а также если посадка не получится через QR-код, водителю нужно просто сообщить последние 6-ть цифр вашего мобильного телефона, что бы водитель смог произвести посадку пассажира в "ручном" режиме

Спасибо за обращение! Мы рады, что вы пользуетесь приложением "Московский транспорт»

На жалобы, связанные с техническими возможностями сервиса.

Понимаем ваше негодование, но Сервис становится все более популярным, поэтому, нагрузка на Сервис сильно увеличена. В свою очередь мы принимаем необходимые меры по комфортному передвижению пассажиров.

Спасибо за обращение! Мы рады, что вы пользуетесь приложением "Московский транспорт"

Примеры реальных жалоб пассажиров

Орфография авторская

какого черта автобус мимо проехал ??? то 7 минут до меня то 15... то в итоге вообще мимо проехал ???? и отмена поездки платная из-за того сто прошло 1,5 минуты после заказа. какого черта ??

Водитель, согласно программе маршрута, забирал пассажира перед Вами. Водитель сейчас подъедет.

....

показывает время ожидания 17 минут, увеличилось с момента заказа. Могу ли я отменить заказ в таком случае, и снимут ли с меня оплату?

Просим прощения за ожидание. Дорога скользкая и вышла снегоуборочная техника. Автобус направляется к вам.

...

Привет! Сделал заказ передо мной 8 или 9 машин уехало!!!! Почему мне выпал номер, который приедет через почти 20 минут??? В чем преимущество сервиса тогда?

Не вступать в споры. Прочитировать правила пользования сервисом

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.

...

Добрый день! Вчера 31.01 вечером заказала автобус, ждала, а мне пришло уведомление о задержке в 13 минут, я отменила, а оплату не вернули

Добрый день. Денежные средства возвращаются в течении суток, по факту быстрее.

Можно напомнить:

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).

...

От метро Прокшино рейс 819 до бульвара Веласкеса проложила программа странно. Скорее всего сбой, т.к пришлось ездить кругами. Прошу рассмотреть вопрос маршрута. Получается задвоение маршрута.

Добрый день. Программа прокладывает маршруты в автоматическом режиме согласно заказов пассажиров и с учетом дорожной ситуации.

...

Прошу разобраться с логистикой вашей системы, недовольна поездкой, т.к. автобусы задерживаются, в системе пишут после посадки время которое не соответствует, заезжаем за другим пассажиром, время изменяется. Люди опаздывают на работу. На ст Щербинка каждый маршрут останавливается где ему захочется. Не стоит метка как мне объяснил один водитель. Поэтому они где хотят там и останавливаются. Моя поездка сегодня составила вместе с ожиданием дополнительным 45 минут, вместо 12 минут, раньше сервис был лучшим, тем более оплачиваемый. «Спасибо» сервису за опоздание на работу и уже не первый раз.

Время поездки рассчитывается в автоматическом режиме с учетом всех заказов пассажиров и дорожной обстановки.

...

К сожалению сервис не анализирует ситуацию на дороге. Выбирает по каким-то причинам маршрут с наибольшим количеством светофоров!

Видимо маршрут на пару метров короче, но он оказывается продолжительнее по времени. Прошу проанализировать маршруты до ст Щербинка с остановки Апраксинский переулок. Через Остафьевское шоссе доехать быстрее получается

Маршрут рассчитывается в автоматическом режиме с учетом всех заказов пассажиров и учетом дорожной ситуации.

...

Отвратительный сервис. Автобус не приехал, а деньги сняли.
Верните деньги. Пассажир 200119. Проверьте историю.
Почему я должна мёрзнуть ещё 18 минут. Это не сервис, это кошмар!!!

Ответ диспетчера: *Здравствуйте, сообщите пожалуйста подробнее, какая у вас проблема? укажите номер автобуса пожалуйста, что бы могли посмотреть вашу историю* – так неправильно!!! По сообщению видно, что человек возмущён и даже вежливая просьба выводит его на конфликт. Вы в диспетчерском пульте по номеру пассажира можете посмотреть историю его поездок.

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"???

Вежливый и корректный ответ: *Добрый вечер.*

Водитель едет строго по пути, который прокладывает программа, высадить может только там, где запланировано и никак раньше.

Воскресенское д.39 раньше, ул. Кронбургская последняя остановка на маршруте. Ваша программа не совершенна. Водитель проехал мимо моей остановки и катал совместно с вашей программой меня по всему поселку, игнорируя мои просьбы остановить машину. Пожалуйста, усовершенствуйте программу и объясните водителям о правилах доброго и не грубого тона. Заранее благодарю за понимание.

Добрый вечер. Разберемся в ситуации.

Передать в тех.поддержку

...

Добрый вечер! 3 раз за 15 мин я попадаю на один и тот же маршрут, только время прибытия всегда разное. Я заказываю, а время оказывается другим, я соответственно не успеваю и отменяю. Прошу вернуть деньги за ошибки приложения.

Добрый вечер. Время прибытия рассчитывается в автоматическом режиме, согласно заказов пассажиров и дорожной обстановки. Заказывайте и ожидайте, это автобус принимает все заказы пассажиров и распределяет.

...

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

Добрый вечер. Водитель действует согласно алгоритма, разработанного программой. Ожидает всех пассажиров, которые назначены на этот автобус.

...

по какой причине в 2022 году с января подняли стоимость проезда? почему с января нового года вашим сервисом не возможно воспользоваться? когда вы планируете навести порядок в работе сервиса по пути ? какого числа в январе месяце вы планируете поставить виртуальную остановку с заездом в ЖК Южное Бунино для посадки и высадки пассажиров? почему вы мне не отвечаете и не хотите сделать сервис более доступным и удобным для пассажиров ,а не для людей сидящих в тёплых кабинетах и не имеющих представления как в действительности работает сервис и где м куда ,а главное - что приходится преодолевать пассажирам ,чтобы добраться до ваших виртуальных остановок, которые находятся в местах несущих угрозу жизни. !!! жду ваших конкретных действий.

И в продолжении он прислал ответ:

Уважаемые разработчики и люди ответственные за работу сервиса и регулировку остановок!!! МЫ!!!, ЖИТЕЛИ ЮЖНОГО БУНИНО, ТРЕБУЕМ ВЕРНУТЬ ОСТАНОВКУ С ЗАЕЗДОМ В ЖК ЮЖНОЕ БУНИНО ДЛЯ ПОСАДКИ И ВЫСАДКИ ПАССАЖИРОВ, А также ждем вас в нашем ЖК для встречи с местными жителями и объяснения вашего идиотского решения!!!

Мы с удовольствием покажем вам ваши виртуальные остановки и проводим к ним от наших домов !! После чего покажем нашу уже утверждению остановку!!! Ждем ваших незамедлительных и адекватных мер по решению созданной вами проблемы!!! Напишите время и день, когда готовы будете встретиться с жителями ЖК Южное Бунино!!! Ждем с нетерпением!!!

Ответ: *Описание проблемы передано разработчикам*

...

Водитель не приехал в указанное время, а когда приехал время ожидания было 1 минута и я упал дойти, но он отъехал к тому времени. Сделал скриншот, на котором видно, что в 8.57 я был на точке, но водитель уже отъехал

Водитель не может уехать раньше времени, все происходит в автоматическом режиме.

...

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

Все водители проходят медицинский контроль перед выходом на линию, исключений нет.

...

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

Ответ диспетчера: *Добрый вечер! Уточните пожалуйста бортовой номер автобуса.*

Почему он неверный? Потому что этим ответом вы показываете, что вы не контролируете ситуацию, и в результате мы получаем ответ от пассажира:

Снова здравствуйте! Вообще конечно странновато, что вы не знаете маршрут поездки, если вам пишут прямо во время поездки. Номер автобуса 845

...

водитель не выставляет подножку (ЗИМА)

С водителем будет проведена беседа. Приносим свои извинения за предоставленные неудобства.

...

На нашем маршрутке авария, 833 , делаю отмену , верните деньги...

что делать сидим в маршрутке, а здесь ДТП въехали в машину, тронуться не можем с места, будем ждать когда решится или поедим, либо не едим будет возврат средств #833...

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 Пассажижское 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.

...

Здравствуйтe, когда уже выбран конкретный транспорт, через приложение возможно изменение количества пассажиров (кнопка слева вверху «назад»), при этом выбранный автобус приезжает на то количество людей, которое было выбрано изначально. Может, убрать эту кнопку «назад», или проверять возможность изменения количества пассажиров. Водителю и нам доставило неудобства решать ситуацию на месте

Здравствуйтe, просим Вас переустановить приложение. Просим прощения за предоставленные неудобства. Мы делаем все возможное для улучшения качества обслуживания! Спасибо, что пользуетесь приложением "Московский транспорт".

Ваша просьба будет отправлена в техподдержку.

...

Добрый день . ужасная реализация маршрутов!

я вызрала машину, сели, проехали пол дороги, по факту добавляють еще одну посадку ,мы едем обратно в жк ,я еду на работу ,опаздываю, почему я вынуждена наварачивать круги , либо отмените эту остановку в нашем жк ! либо доведите реализацию до конца. и так уже не первый раз ,уехали на пол пути, развернулись ,поехали обратно ...

Ерунда

2.14. Пользователь соглашается с тем, что: - транспортное средство может отклоняться от маршрута следования для подбора других пассажиров.

....

Уехал раньше времени. 8.30 Догнал, махая руками!!!

Проверить данные, на их основании дать ответ. В данном случае:

Доброе утро, согласно заявленному времени , у вас посадка. Прибытие водителя 8:56

Расчетное время посадки 8:54 водитель начал отъезжать от остановки, так как приехав с опозданием на 2 минуты, вас не оказалось на остановке

...

Не вернули деньги за отменную поездку. В приложении пришло уведомление о том, что автобус задёргивается на 16 минут и можете бесплатно отменить поездку, что я и сделал, а деньги не вернули

Добрый день.

Денежные средства возвращаются в течении суток. По факту быстрее.

...

В момент следования по маршруту водитель не доехал до пункта высадки, а развернулся на перекрёстке ранее и поехал в обратную сторону (в сторону Метро Прокшино). Он позвонил оператору и разбирался с ситуацией. В итоге, спустя несколько минут он принял решение развернуться и поехать снова в нужном направлении. Я специально выбрал Маршрутку, чтобы быстрее добраться до дома, в итоге я приехал даже позже автобуса, который даже не пришёл на станцию Прокшино, когда мы уже отъехали. Прошу компенсировать мою поездку

П 2.14

поездка может совершаться в транспортном средстве совместно с другими пассажирами;

- транспортное средство может отклоняться от маршрута следования для подбора других пассажиров.

...

Подскажите, если я оплатила, но не успела - данная оплата действует на следующий маршрут?

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.

...

Здравствуйтесь! Маршрут Киселевка - Прокшино. 891. Пожалуйста разрешите на остановках по Калужскому шоссе выходить. Это важно! Всем удобно.

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

...

печка не работает в салоне!!!люди возмущается...водитель никак не реагирует !!!

Связаться с водителем. Уточнить ситуацию.

...

Вызвала маршрут, но опаздываю
Доброе утро.

Время ожидания автобуса - не более 2 минут с момента его прибытия в точку посадки, с учетом заявленного времени при бронировании поездки. В случае вашего опоздания, автобус вынужден уехать, при этом возможно удержание средств согласно правилам отмены, с которыми вы можете ознакомиться в пользовательском соглашении. Спасибо за обращение! Мы рады, что вы пользуетесь приложением Московский транспорт.

А дальше было возмущение с написанием капсом и требованием вернуть деньги так как поездка не совершена: *«Как это не возвращаются мне говорили просто идёт перезаказ, а денежные средства возвращаются так как не воспользовалась поездкой»*

Для решения данной ситуации апеллируйте правилами пользования сервисом «По пути»

...

я была в маршрутке, пассажир спорил с водителем, из-за этого я не успела активировать поездку! верните мне деньги, я не смогла уехать не по своей вине

Проверить поездку и по факту дать ответ. В данном случае:

Доброе утро. Водитель еще не доехал до точки посадки. Ожидайте.

То есть, как вы понимаете, пассажир пытался сесть не в свой автобус и ожидаемо посадка не прошла.

...

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!

Просто квадрат и вкл фонарика((((сделайте что-нибудь уже

В данном случае передать заявку в техподдержку, поставить в известность начальника колонны.

...