

Корпоративный университет
Транспортного комплекса

Стандарт обслуживания пассажиров городского транспорта

Методическое пособие для контролеров
наземного городского пассажирского транспорта



Московский
транспорт

Содержание

1. Введение	1
2. Основы клиентского сервиса.....	1
2.1. Область применения.....	1
2.2. Определения и сокращения	2
3. Обслуживание пассажиров и клиентов	4
4. Единый стандарт обслуживания пассажиров	6
4.1. Правила этикета невербального общения.....	8
4.2. Действия в ситуации конфликта	10
4.3. Порядок действий при решении конфликтных ситуаций и в случаях работы с жалобами пассажиров.....	13
5. Требования к внешнему виду работников	18
6. Порядок оценки качества обслуживания	20
7. Обслуживание пассажиров работниками ГУП «Мосгортранс» (контролёр).....	22

1. Введение

Для реализации стратегии развития городского транспорта города Москвы и развития сервисного подхода к обслуживанию пассажиров разрабатываются и внедряются в работу единые стандарты обслуживания городского транспорта (далее – Стандарты).

Целью настоящих Стандартов является повышение качества обслуживания пассажиров в точках обслуживания в обособленных подразделениях ГУП «Мосгортранс» (далее – Мосгортранс). Стандарты устанавливают правила обслуживания пассажиров в транспортных средствах, кассах, на станциях и пересадочных пунктах, обеспечивают оптимизацию и формализацию действий работников обособленных подразделений ГУП «Мосгортранс».

2. Основы клиентского сервиса

2.1. Область применения

Стандарты обслуживания пассажиров являются локальным нормативным актом, разработанным в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и иными правоустанавливающими документами, в соответствии с потребностями и ожиданиями пассажиров, выявленными в ходе многолетней работы городского транспорта, на основе анализа обращений граждан и маркетинговых исследований.

Основными задачами создания единых сервисных Стандартов являются:



- закрепление и систематизация правил и форм взаимодействия работников городского транспорта с пассажирами, гражданами;***
- закрепление общих форм и требований к форме общения с пассажирами, гражданами;***
- упрощение и систематизация обучающих материалов по сервису;***
- повсеместное применение лучших практик.***

Стандарты обслуживания пассажиров устанавливают единую систему общих принципов и правил обслуживания пассажиров.

Они призваны систематизировать накопленный опыт, объединить в едином документе требования к качеству взаимодействия с пассажирами; определить зоны ответственности за соблюдением Стандартов обслуживания и определить способы и зоны ответственности и контроля за соблюдением

Стандартов; повысить эффективность труда работников, участвующих в процессах обслуживания пассажиров, граждан, путем соблюдения единых правил; минимизировать риски, возникающие при взаимодействии с пассажирами, гражданами.



Стандарты обслуживания являются обязательным для применения следующими работниками: водителем транспортного средства; контролером; кассиром.

2.2. Определения и сокращения

Апелляция – обращение работника к вышестоящему руководителю или подразделению, отвечающему за оценку, оформленное по утвержденной форме и в установленные сроки с целью пересмотреть оценку качества обслуживания с обоснованием своей позиции.

ГИБДД – (Госавтоинспекция, ГАИ) – подразделение в составе МВД РФ, которое осуществляет федеральный государственный надзор и специальные разрешительные функции в области безопасности дорожного движения.

ЕДЦ – Единый диспетчерский центр.

Качество обслуживания – существенный признак, определяющий соответствие обслуживания работниками пассажиров компании Стандартам обслуживания и иным внутренним корпоративным документам, а также соответствие оказываемого сервиса уровню удовлетворенности пассажиров.

Клиентский опыт – опыт, полученный физическим лицом (пассажиром) при взаимодействии с работниками Мосготранса или сервисами системы городского транспорта.

Книга жалоб и предложений – инструмент обратной связи с клиентом (потребителем услуг) на советских и постсоветских предприятиях розничной торговли и сферы услуг. Предназначена для быстрого реагирования на нарушения в обслуживании. До настоящего времени регулируется Федеральным законодательством и проверяется уполномоченными представителями «Роспотребнадзора». С января 2021 года допускается использование в электронном виде.

Маркетинговые исследования (англ. market research) – форма бизнес-исследования и направление прикладной социологии, которое фокусируется на понимании поведения, желаний и предпочтений потребителей, конкурентов и рынков в диктуемой рынком экономике.

Маркетинговое агентство – это компания, специализирующаяся на исследовании рынка и разработке решений, позволяющих увеличить продажи,



улучшить клиентский опыт в сервисе, повлиять на улучшение имиджа компании или бренда.

Мосгортранс – ГУП «Мосгортранс».

Пассажир – физическое лицо, заключившее договор перевозки путем приобретения билета или намеревающееся его заключить (потенциальный пассажир).

Перевозочные документы – билет, багажная квитанция, квитанция на провоз ручной клади, договор фрахтования части транспортного средства и иные документы, используемые при



Рис. 1.

оказании услуг перевозки пассажиров, багажа и ручной клади, предусмотренные нормативными правовыми актами уполномоченного федерального органа исполнительной власти.

Работник – работник ГУП «Мосгортранс», задействованный в обслуживании пассажиров.

Стандарты обслуживания пассажиров – набор правил взаимодействия с пассажирами и информирования в ходе выполнения работы по перевозке пассажиров и багажа, составленный на основании потребностей пассажиров, закрепленный документально.

«Тайный клиент» (англ. mystery shopper, secret shopper, linkonet, также тайный, или мнимый, покупатель) — метод исследования, который применяется как в рамках маркетингового исследования, направленного на оценку потребительского опыта, полученного пассажиром в процессе приобретения товара или услуги, так и с целью решения организационных задач, например, измерения уровня соблюдения Стандартов обслуживания пассажиров работниками организации.

Уровень качества сервиса – расчетная величина, определяющая, насколько качество предоставленного сервиса соответствовало ожиданиям пассажиров, и насколько были соблюдены Стандарты обслуживания.

Форменная или фирменная одежда– одежда установленного образца, включающая символику компании, а также определяющая принадлежность к профессии или должности.

Целевые KPI's (ключевые показатели эффективности) – это бизнес-индикаторы, отражающие полноту достижения тех или иных целей, поставленных перед конкретным сотрудником или подразделением.

ЦКС – Центр клиентского сервиса;

Чек-лист – это форма оценки, содержащая в себе все оцениваемые параметры и метод расчета результата.

Этикет невербального общения – это требования к жестам, позам, мимике, дистанции, физическим контактам между собеседниками и т. д., которые должны соблюдаться в процессе общения, чтобы отношения между партнерами по общению можно было считать вежливыми.

2.3. Обслуживание пассажиров и клиентов

Мосгортранс стремится предоставлять сервис, который полностью оправдывает ожидания пассажиров, привлекает новых потенциальных пассажиров.

Для понимания потребностей и ожиданий пассажиров ЦКС регулярно проводит маркетинговые исследования и изучает опыт, полученный пассажирами в процессе обслуживания.

При разработке Стандартов обслуживания учитывались следующие потребности пассажиров:

- ✓ чувствовать, что меня понимают и уважают;
- ✓ решать вопросы/получать консультацию;
- ✓ экономить время при получении сервиса.

В основу Стандартов обслуживания легли принципы качественного обслуживания:

➤ **Ориентация на пассажира** – способность обеспечивать лояльность пассажиров, проявляя заинтересованность, внимание, инициативность, помощь и поддержку при выполнении своих должностных обязанностей.

➤ **Уважение** – уважительное отношение к каждому пассажиру, независимо от пола и возраста, внешнего вида, национальности, вероисповедания.

➤ **Профессионализм** – чёткое и оперативное выполнение должностных обязанностей, процессов обслуживания, предоставления информации.

➤ **Оперативность и доступность** – решение вопросов пассажиров здесь и сейчас либо сообщение сроков решения; наличие



Рис. 2.

возможности обращения пассажира к работнику Мосгортранса во всех точках обслуживания.

➤ **Сдержанность и компетентность** – проявление терпимости в случаях некорректного обращения со стороны пассажиров, стремление обеспечить лучший сервис в любой ситуации.

Общие требования к обслуживанию пассажиров и клиентов

В Мосгортрансе устанавливается общий подход к коммуникациям с пассажирами:

- Внимательно слушать пассажира, не перебивать, не договаривать за него высказывание.
- Обращаться к пассажиру только в уважительной форме на «вы», соблюдать правила и нормы делового общения.
- Говорить грамотно, простым доступным языком, минимизируя использование узкопрофильных терминов или доходчиво объясняя их значение пассажиру.
- Использовать в общении дружелюбные и поддерживающие интонации.
- Принимать во внимание культурные и языковые особенности отдельных пассажиров. Уважительно относиться к каждому пассажиру, независимо от социальной и возрастной группы, внешнего вида, вероисповедания и пола (половой идентичности).
- Проявлять терпимость к фактам некорректного обращения, стремясь обеспечить пассажиров и клиентов наилучшим уровнем сервиса.
- Быть компетентным в вопросах, относящихся к зоне ответственности, обозначенной должностными обязанностями и технологиями процессов обслуживания. Предоставлять пассажирам полную и достоверную информацию по указанным вопросам.
- Решать вопросы пассажира незамедлительно, если это объективно возможно. Если решение вопроса не может быть принято сразу – информировать о вариантах и сроках решения вопроса.
- Вежливо и заблаговременно предупреждать пассажиров и клиентов о завершении работы сервисов (кассового окна) то есть, обслужив последнего в очереди пассажира, сообщить подходящему пассажиру о закрытии.



Рис. 3.

3. Единый стандарт обслуживания пассажиров

При обслуживании пассажиров работникам, занятым в обслуживании, необходимо соблюдать Стандарты обслуживания пассажиров.

Вежливость и позитив	✚ Установить визуальный контакт и доброжелательно, с улыбкой поприветствовать пассажира. ✚ Оставаться вежливым и дружелюбным на протяжении всего общения. ✚ Вежливо попрощаться с пассажиром.
Решение вопроса	✚ Уточнить вопрос пассажира. ✚ Дать полную консультацию, решить вопрос или предложить альтернативное решение. ✚ Убедиться, что у пассажира или клиента не осталось вопросов, и ему всё понятно. ✚ Озвучить сумму денежных средств, принятых от пассажира или клиента, и сумму сдачи в случае обслуживания в кассе. ✚ Озвучить срок и зону действия билета в случае обслуживания в кассе.
Дисциплина	✚ Быть в фирменной/форменной одежде с именным бейджем или нагрудным знаком отличия. ✚ Содержать в чистоте фирменную/форменную одежду и рабочее место. ✚ В присутствии пассажира или клиента решать только его вопросы, не отвлекаясь на другие задачи*.

***Два пассажира или клиента – как быть?** Необходимо исходить из ситуации. Вы можете коротко ответить на короткий вопрос второго пассажира, если пассажир, который к вам обратился первым, размышляет. Если вопрос второго пассажира требует вашего внимания, то скажите ему: *«Я обязательно вам помогу, как только закончу (кивнуть в сторону первым обратившегося человека)»*. При увеличенном пассажиропотоке допустимо информировать людей и направлять их движение не персонализировано.

НЕДОПУСТИМЫЕ действия (или бездействие) по отношению к пассажиру:



- Отказаться предоставить информацию или услуги. Отвечать «это не мое дело», «обратитесь к другому сотруднику, я не в курсе» и т.п.



- Грубить или раздражаться.



- Отвлекаться на посторонние дела: аудио, чтение, личный мобильный телефон.

НЕДОПУСТИМЫЕ действия (или бездействие) по отношению к пассажиру:



- Непрофессионально вести себя с коллегами: общаться на посторонние темы, выражать чрезмерные эмоции (ругаться, громко смеяться) или обсуждать других пассажиров.



- Есть на рабочем месте, жевать жевательную резинку.



- Негативно отзываться об организации, других службах и сотрудниках, продуктах и сервисах.



- Игнорировать возражения пассажира.



- Проявлять незаинтересованность в пассажире, быть безынициативным, ожидать вопросов.



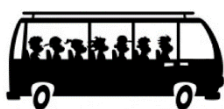
- Обращаться на «ты» и давать оценку личности пассажира.



- Завершить обслуживание на кассе, не выдав сдачу и чек



- Отпустить при обслуживании на кассе билет или товар, не соответствующий запросу пассажира или клиента.



- Отсутствовать в транспортном средстве с пассажирами



- Применять физическую силу к пассажирам (в том числе удерживать за одежду).



- Блокировать вход и выход в транспортное средство (для водителей транспортного средства).



- Не называть себя по требованию пассажира

НЕДОПУСТИМЫЕ действия (или бездействие) по отношению к пассажиру:



- Курить за рулем транспортного средства (для водителя транспортного средства).



- Высаживать несовершеннолетнего ребенка за безбилетный проезд (для водителя транспортного средства).



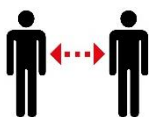
- Комментировать в микрофон действия участников движения (для водителя транспортного средства).



- Совершать умышленные действия, наносящие ущерб имиджу транспортного комплекса и/или влекущие за собой материальные потери со стороны Мосгортранса.

3.1. Правила этикета невербального общения

Всем работникам, занятым в процессах обслуживания, при исполнении своих должностных обязанностей рекомендуется соблюдать этикет невербального общения:



- Соблюдать при общении официальную дистанцию 150 – 300 см (за исключением чрезвычайных обстоятельств, оказания физической помощи пассажиру).



- Направлять взгляд на собеседника, при этом избегая длительного направления взгляда «глаза в глаза».



- Выражать естественные эмоции, соответствующие ситуации общения, выражать доброжелательной приветственной улыбкой готовность помочь.



- Использовать приветливую умеренную мимику.



- Избегать подмигивания, покусывания губ, предметов (ручек, блокнота и т. п.), зевания (в случае непроизвольного зевания обязательно прикрывать рот); не сводить брови; не строить гримасы, не выражать эмоции тяжелым глубоким вздохом.



- Жестикулировать естественно, без напряжения.



- Избегать закрытых поз (перекрещенные руки/ноги, руки в карманах), использовать жесты превосходства (поднятый подбородок, акцентирование больших пальцев рук).



- Не рекомендуется во время общения с пассажиром говорить через плечо.

НЕДОПУСТИМО:



- Держать руки на бедрах или в карманах



- Держать скрещенные руки на груди или ладони, соединённые ниже талии (поза футболиста)



- Откидывание на спинку кресла



- Жесты указательным пальцем



- Кулак



- Касание рта или других частей лица во время разговора



- Прикосновения к уху, рту или шее, когда вы слушаете

3.2. Управление конфликтами



ВАЖНО! Сотрудник должен приложить все усилия, чтобы не допустить конфликтов с пассажирами. Большинство неприятных ситуаций можно предотвратить или значительно смягчить.

Конфликт – один из вариантов взаимодействия. А так, как взаимодействие невозможно без общения, то конфликт – это один из вариантов общения. *Под конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями.*

К большому сожалению, у некоторых людей он занимает ведущее место в поведенческом репертуаре, а преобладающей тактикой в конфликте является «соперничество».

Элементы, входящие в конфликт – те же, что и в ситуации общения. Добавляется предмет конфликта, а стороны общения, коммуникативные партнеры переименовываются в стороны конфликта, участники конфликта.

Воздействуя на элементы конфликтной ситуации, управляя ими можно управлять конфликтом. Для цели завершения конфликта, после снятия инцидента, необходимо «изымать» элементы конфликтной ситуации.



Рис. 4.



Рис. 5.

Например:

Противоположные цели – можно поискать общие цели. (В диалоге с нарушителем, Вы и он не хотите терять драгоценное время на пустые споры).

Недостаток ресурсов – некоторые ресурсы можно получить из других источников, некоторые заменить, от некоторых отказаться.

Выраженная борьба – без выраженной борьбы конфликт существует только в голове одной из сторон. Как начать конфликт, чтобы не спровоцировать сильную эмоциональную реакцию, не спровоцировать деструктивный конфликт, что находится в наших силах, мы изучали в предыдущих темах.

Вмешательство в жизнь – затрагивает ли конфликтное взаимодействие Ваши глубинные психологические пласты, личные ценности, людей и предметы, которые Вы включили в свое «Я». Иногда угроза – только воспринимаемая, иногда Ваше эмоциональное, непрофессиональное поведение на рабочем месте является целью манипулятора. Зачем ему помогать? Про конфликт ролей мы упоминали ранее. Ниже еще раз повторим.

Подпитка – этот элемент находится в зоне нашего влияния. В ответ на полученный конфликтоген, я могу ответить более мощным конфликтогеном. А могу сдержаться.

Конструктивный конфликт приводит к выходу отношений на более высокий уровень, снятию напряжения, расширению круга обсуждаемых вопросов.

Деструктивный конфликт ведет к противоположным результатам, нарушаются связи между партнерами, появляются новые цели. Например, нанести ущерб.

Стиль (тактика) поведения любого человека в конфликте определяется: мерой удовлетворения собственных интересов; активностью или пассивностью действий; мерой удовлетворения интересов другой стороны; индивидуальными

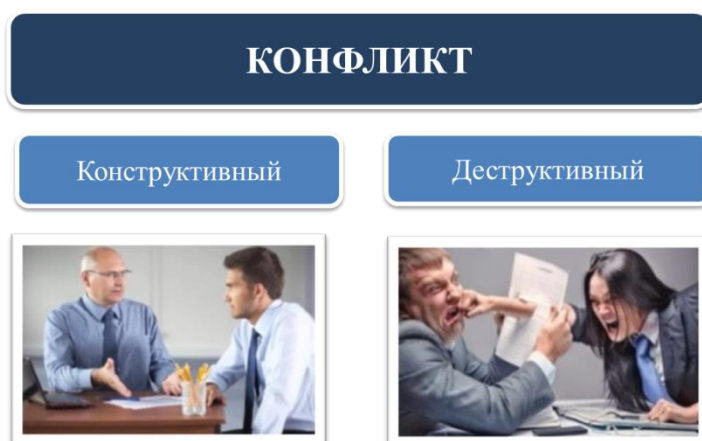


Рис. 6.



или совместными действиями.

Исходя из предложенной модели выделяют пять способов регулирования конфликтов:

1. **Конкуренция** (соперничество, соревнование) – разрешение конфликта силой, как стиль характеризуется большой личной вовлеченностью и заинтересованностью в разрешении конфликта, но без учета позиций другой стороны.

2. **Уход**. Стиль, предполагающий уход из конфликта, связан с отсутствием личной настойчивости и желания кооперироваться с другими по его разрешению.

3. **Сотрудничество**. Разрешение конфликта через сотрудничество. Как стиль характеризуется высокой степенью личной вовлеченности в него, так и сильным желанием кооперировать свои усилия с другими для разрешения межличностного конфликта. Каждый участник конфликта имеет равные права при его разрешении, и точка зрения каждого имеет право на существование.

4. **Уступка**. Стиль приспособления побуждает войти в положение другой стороны, принесение в жертву собственных интересов ради интересов другой стороны.

5. **Компромисс**. Стиль компромисса предполагает умеренный учет интересов каждой из сторон, а отсюда и необходимость идти на определенные уступки. Во многих ситуациях стиль компромисса позволяет достичь быстрого разрешения конфликта, особенно в случаях, когда одна из сторон имеет явное преимущество.



Рис. 7.

Таким образом, выигрывают обе стороны лишь в ситуации сотрудничества, когда удовлетворяются интересы обеих сторон. Однако этот стиль является наиболее трудным, поскольку для совместного принятия решений требуются желание, усилия и время для разрешения конфликта.



Именно стиль сотрудничества приводит к оптимальному решению вопроса. Знание этих стилей разрешения конфликта позволяет каждому сознательно делать тот или иной выбор, исходя из конкретной ситуации.

Принципы работы с конфликтом в общих вопросах

1. **Действуйте в интересах пассажира.** Сохраняйте внимание к пассажиру и его проблеме. Выражайте симпатию и доверие.

2. **Будьте терпимы.** Держитесь спокойно, даже если пассажир обращается к вам некорректно. Это не личная неприязнь, а эмоциональная реакция (раздражение, страх, гнев) на неудобную или опасную ситуацию. Возможно, на его месте вы бы вели себя так же.

НЕДОПУСТИМО усиливать и провоцировать конфликт:



- **Учить пассажира хорошим манерам.**
- **Обращаться раздраженным, снисходительным или высокомерным тоном.**
- **Повышать голос, оскорблять.**
- **Перебивать, спорить, обвинять пассажира.**

3.3. Порядок действий при решении конфликтных ситуаций и в случаях работы с жалобами пассажиров

Работникам Мосгортранса, занятым в обслуживании пассажиров, необходимо действовать в интересах пассажира, а именно:

- сохранять внимание к пассажиру и его проблеме;
- выражать симпатию и доверие;
- сохранять спокойствие, даже если пассажир обращается некорректно;

Шаг 1: Выслушать до конца, периодически задавать уточняющие вопросы, дать человеку выговориться.

Шаг 2: Выразить сочувствие проблеме.

Я вас понимаю...

Вы правы, что ...

На вашем месте я чувствовал бы то же самое.

Мне жаль, что вы столкнулись с такой ситуацией.

Шаг 3: Уточнить детали.

Когда вы просите пассажира описать ситуацию, вы настраиваете его на конструктивный лад. Постарайтесь разобраться в сути проблемы и задайте дополнительные вопросы. Это позволит перейти от «Кто виноват?» к «Что делать?» и «Как помочь?». Покажите свою заинтересованность и привлечите пассажира к совместному поиску решения:

Давайте попробуем вместе найти решение...

Давайте подумаем, какие могут быть в этой ситуации варианты...

Пожалуйста, уточните, правильно ли я понял(а) (повторить суть вопроса) ... Вы имеете в виду....

Шаг 4: Дать объяснения.



Московский
транспорт

Например, если от пассажира требуется соблюдение действующих правил, изложите их простым языком и сообщите, каким нормативным документом они введены.

Шаг 5: Предложить решение. Предложите имеющиеся варианты решения вопроса и помогите выбрать наиболее удобный и подходящий.

Как вам будет удобнее?

Вам подойдет такой вариант?



ВАЖНО! Ищите решение, а не виновных.

Ни в коем случае нельзя винить в проблеме пассажира его самого, вашу или другую организацию, или третьих лиц.

Шаг 6: Оставьте хорошее впечатление.

Ситуация в целом может быть неприятной независимо от ваших действий.

Однако пассажир оценит инициативу и внимание того, кто ему помогал, и будет благодарен.

Спасибо вам за понимание.

Спасибо, что обратили внимание на проблему. Будем делать всё возможное, чтобы вы были довольны обслуживанием.

До свидания!

Всего доброго!/Всего хорошего!

Информация о каналах и способах подачи обращения или жалобы в профильную организацию транспорта должна быть в открытом доступе (информационные листы); при первом требовании пассажира работники должны предоставлять информацию о способах подачи обращения или жалобы, стараясь при этом помочь найти решение на месте, не откладывая поиск решения на другой канал обслуживания.



Каналы подачи обращений или жалоб:

- звонок в контакт-центр «Московский транспорт» 3210 (звонок бесплатный);
- письменное обращение на Единый транспортный портал – transport.mos.ru;
- если пассажир или клиент настаивает на официальном письменном обращении, предоставить почтовый адрес профильной организации транспортного комплекса: 115035 г. Москва, Раушская наб., д. 22/21, стр. 1.

«Дайте жалобную книгу»

Необходимо работать с пассажирами, не допуская конфликтных ситуаций. В случае возникновения недовольства важно вникнуть в проблему и постараться найти решение.

С января 2021 года Роспотребнадзор разрешил не иметь в точках продаж и обслуживания книги жалоб и предложений на бумажном носителе. При этом у пассажира должна быть возможность оставить обращение или отзыв и получить развернутый ответ от официальных представителей компании.

Порядок действий:

1) Советовать звонить на номер единой горячей линии «Московского транспорта» 3210 (звонок бесплатный).

2) Пассажирам, которые настаивают на письменном обращении, рекомендуем Единый Транспортный Портал – transport.mos.ru.

3) В крайнем случае, если пассажир настаивает, предоставить почтовый адрес профильной организации транспортного комплекса.

Если пассажир настаивает на книге жалоб, объясняем, что организация транспортного комплекса имеет право не пользоваться бумажным носителем согласно распоряжению Роспотребнадзора.

Примеры диалога:

Пассажир: Дайте книгу жалоб и предложений!

Ответ: Пожалуйста, позвоните по бесплатному номеру 3210 мобильного телефона. По нему вы можете оставить официальное обращение.

Пассажир: Как я оставлю обращение по телефону?

Ответ: Оператор кол-центра запишет с ваших слов и отправит в ответственную службу.

Пассажир: Как я получу ответ на своё обращение? Мне перезвонят?

Ответ: Оператор попросит ваше имя и электронную почту. На неё придет официальный ответ.

Пассажир: Когда я получу ответ на своё обращение?

Ответ: Обычно ответ приходит в течение 10 дней, максимум 30 дней.



Пассажир: Я не хочу платить за звонок!

Ответ: Звонок по номеру 3210 бесплатный.

Пассажир: У меня нет телефона/телефон разряжен/не могу звонить сейчас!

Ответ: Вы можете составить официальное обращение через Единый Транспортный Портал (transport.mos.ru – «транспорт-точка-мос-точка-ру») или написать письмо на адрес профильной организации: Московский метрополитен: 129110, Москва, просп. Мира, д. 41, стр. 2;

Пассажир: Куда пропала бумажная книга жалоб? Требую бумажную книгу жалоб! Почему больше нет бумажной книги жалоб? По закону вы обязаны предоставить книгу жалоб и предложений!

Ответ: Вместо бумажной книги теперь электронная система. Она гарантирует, что по вашему обращению проведут проверку и примут меры. Мы оперативно рассматриваем все жалобы.



НЕДОПУСТИМО! Работникам Мосгортранса, занятым в обслуживании пассажиров, усиливать и провоцировать конфликт, а именно: учить пассажира хорошим манерам; говорить раздражённым, снисходительным или высокомерным тоном; повышать голос, оскорблять; перебивать, спорить, обвинять пассажира!

В ситуациях, когда пассажир провоцирует конфликтную ситуацию (кричит, угрожает, стучит по стойке кассового окна, высказывает оскорбления в адрес сотрудников транспорта, использует нецензурную брань и т. д.), необходимо постараться вывести этого человека в сторону из зоны обслуживания других пассажиров.



ВАЖНО! Действуйте профессионально – не принимайте оскорбления на свой счёт и тем более не реагируйте на провокации.



НЕДОПУСТИМО отвечать на оскорбления или вступать с пассажиром в диалог на темы вероисповедания, внешности, половой принадлежности и т. п.!

Порядок действий при правонарушениях

В случаях, если пассажиры, допустившие административное правонарушение, ведут себя агрессивно, работникам Мосгортранса следует придерживаться правил, закрепленных внутренними нормативными актами и должностными инструкциями. Если правонарушитель оказывает сопротивление в ответ на действия представителей Мосгортранса, и не удастся призвать пассажира к порядку рекомендованными способами общения, работникам необходимо соблюдать выдержку и сосредоточиться на предотвращении несчастных случаев:

- Предупредите о том, что противоправные действия фиксируются видеорегистратором или видеокамерой:

Все ваши слова и действия записываются на видео! Прошу соблюдать закон и порядок.

- Предупредите, что вы являетесь должностным лицом при исполнении, и противоправные действия в отношении вас могут повлечь ответственность:

Сейчас вы нарушаете правила пользования общественным транспортом. Я являюсь должностным лицом при исполнении. За оскорбление должностного лица вы можете быть привлечены к административной ответственности.

- Постарайтесь **урегулировать конфликт**, не допускайте провокационных действий.

Если инцидент перерастает в применение насилия и (или) публичное оскорбление, обратите внимание окружающих пассажиров, повысив голос:

Внимание! Пассажиры, будьте осторожны! Гражданин совершает противоправные действия/Нарушает закон!

Незамедлительно отойдите на безопасное расстояние и вызовите сотрудников полиции. **Не превышайте допустимые пределы уровня самообороны!**

ЗАПРЕЩЕНО:



- **допускать угрозы и оскорбительные выражения любого характера;**
- **применять физическую силу в отношении правонарушителя;**
- **хватать правонарушителя за части тела и одежду;**
- **препятствовать передвижению правонарушителя, пытающегося скрыться;**
- **преследовать и задерживать правонарушителя в случае его побега.**



4. Требования к внешнему виду работников

В целях повышения качества обслуживания пассажиров, создания условий, позволяющих определить принадлежность работников к Мосгортрансу, и повышения узнаваемости бренда «Городской транспорт» работники Мосгортранса обязаны носить фирменную/форменную одежду в соответствии с Положением о фирменной/форменной одежде работников ГУП «Мосгортранс».

Одежда

- Форменная/фирменная одежда: чистая и опрятная, подогнана по размеру, подобрана по сезону, соответствует статусу дня (будничная или праздничная).
- Именной бейдж или нагрудный знак отличия: слева на форменном/фирменном пиджаке или жилете. Его нельзя прикрывать отворотами одежды, шейным платком или галстуком.

Обувь

Рекомендуется:

- классической формы, допустимо полуспортивного стиля;
- чёрного или коричневого цвета;
- без декоративных элементов;
- чистая, без потёртостей и не изношена;
- на устойчивом каблуке высотой не более 5–7 см.

Для женщин в любое время года обязательны колготки или чулки телесного, серого или чёрного цветов, без рисунков и узоров. Гольфы/носки – только с брюками. Можно исключить колготки при температуре воздуха на рабочем месте выше +28°C.

Детали внешнего вида

Прическа для мужчин: волосы подстрижены, аккуратно причесаны. Борода должна быть ухоженной, щетина запрещена.

Украшения для мужчин: только часы в классическом стиле или аккуратные спортивные электронные часы (громоздкие гаджеты запрещены) и обручальное кольцо.



Рис. 8.



Рис. 9.

Причёска для женщин: волосы любой длины, чистые и ухоженные. Цвет волос – естественный, близкий к натуральному. Длинные волосы должны быть убраны в хвост или пучок, а короткие – аккуратно уложены.

Макияж: дневной, умеренный. Допустимы только пастельные тона пудры, теней и помады, тонкая подводка ресниц, 1–2 слоя туши.

Маникюр: ногти всегда должны быть ухоженными и чистыми, выглядеть натурально, не привлекать к себе внимания. Рекомендуется использовать декоративный лак для ногтей неярких оттенков. Предпочтительны натуральные тона или прозрачный лак.

Украшения для женщин: немногочисленные и неброские. Можно носить не более трёх аксессуаров одновременно (обручальные кольца входят в их число).

Нежелательны татуировки, которые невозможно скрыть одеждой.

Работник, оформленный на работу, до получения фирменной одежды, выходит на работу в личной одежде, придерживаясь правил фирменного стиля:

- юбка или брюки черные классические;
- блузка или рубашка белая классическая (без украшений);
- обувь черная или темно-коричневая классического стиля.

Во внешнем виде работников **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ:**

- крашенные волосы ярких неестественных цветов — синего, зеленого и т.д.;
- яркие, неестественные цвета в макияже и маникюре;
- яркие, громоздкие ювелирные украшения;
- татуировки на видимых частях тела, пирсинг.



5. Порядок оценки качества обслуживания

Оценка качества обслуживания осуществляется методами маркетинговых исследований: опросов, глубинных интервью и замеров качества с помощью инструмента «Тайный клиент».

Для оценки качества обслуживания методом «Тайный клиент» разрабатывается и утверждается Чек-лист оценки качества в соответствии с настоящими Стандартами обслуживания.

Работник ЦКС или представитель маркетингового агентства, с которым заключен договор подрядных работ, в роли «Тайного клиента» посещает точки обслуживания пассажиров или обращается в службы транспорта по телефону.

Оценка качества обслуживания проводится на регулярной основе, а также единовременными внезапными целевыми проверками.

Ответственным за организацию, качество проведения исследований и предоставление результатов в формате оцифрованных отчетов является ЦКС.

Оценка качества обслуживания может проводиться силами работников ЦКС с привлечением руководителей служб и подразделений, также силами подрядных организаций в соответствии с договорами закупки.

Оценка методом «Тайный клиент» может проводиться с сохранением аудио- или видеозаписи контакта с работником Мосгортранса.

Работник Мосгортранса имеет право запросить анкету и подробный отчет «Тайного клиента», получить разъяснения по допущенным ошибкам коммуникации от непосредственного руководителя или оспорить оценку качества своей работы путем подачи апелляции. Способ и форма подачи апелляций формируются ответственным работником ЦКС. Форма и способ подачи апелляции определяется ответственным работником ЦКС на основании технических возможностей используемых приложений для проведения оценки.

Руководители подразделений должны своевременно информировать работников о Стандартах обслуживания, требованиях к внешнему виду и форме общения с пассажирами, о способах и методах оценки качества обслуживания работниками, о каналах получения информации о проведенных оценках и способах подачи апелляций.

Оценка качества обслуживания, проводимая на регулярной основе, может являться основой для установления целевых показателей (KPI`s) подразделений. Закрепляется отдельными документами.

Пример Чек-листа «Тайного покупателя» для оценки качества обслуживания контролёром

Дата и время оценки _____

Объект оценки (номер рейса, номер ТС) _____

Название подразделения _____

Ф. И. О. работника (информация с нагрудного знака отличия) _____

Ф. И. О. оценивающего _____

Название блока/параметра	Оценка ДА/НЕТ	Комментарий к оценке
Вежливость, позитивный настрой		
Установил визуальный контакт и доброжелательно поздоровался с пассажиром		
Оставался вежлив и дружелюбен на протяжении всей проверки		
Попрощался		
Решение вопроса		
Правильно установил и зафиксировал нарушение		
Дал полное пояснение по нарушению и правильно оформил документы		
Убедился, что у пассажира не осталось вопросов по существу и ему всё понятно		
Дисциплина		
Был в форменной одежде, с нагрудным знаком отличия (наличие СИЗ при действующем распоряжении)		
Форменная/фирменная одежда и нагрудный знак чистые		
Во время работы с пассажиром не отвлекался на личные и другие рабочие задачи		
Недопустимые события		
Немотивированно отказался предоставить информацию или разъяснения		
Грубил, раздражался, или «командовал» пассажиром		
Перебивал пассажира		
Непрофессионально вёл себя с коллегами: общался на посторонние темы, выражал чрезмерные эмоции (ругался, смеялся) или обсуждал других пассажиров		
Ел на рабочем месте, жевал жевательную резинку		
Отвечал «я не знаю», «это не моё дело», «обратитесь к другому, я не в курсе» и т. п.		
Негативно отзывался об организации, других службах и сотрудниках, продуктах и сервисах		
Проигнорировал возражения		
Применял физическую силу к пассажирам (в том числе удерживал за одежду)		
Не назвал себя по требованию пассажира		
Курил на остановке транспортного средства		
Не предъявил удостоверение по требованию пассажира		
Обращался на «ты» и давал оценку личности пассажира или клиента		

В ходе проверки заполняется Чек-лист. Каждому выполненному пункту присваивается балл «1». Результат выводится в числовом формате по количеству набранных баллов и в процентном соотношении выполненных и невыполненных



параметров и блоков. Часть параметров по согласованию с руководителями может замеряться, но не входить в расчёт итогового результата.

Если в ходе проверки выявлены ситуации, описанные параметрами блока «*Недопустимые события*», то результат оценки Чек-листа обнуляется, то есть числовой суммарный результат оценки в блоках «*Вежливость и позитив*», «*Решение вопроса*», «*Дисциплина*» умножается на «0» (ноль).

6. Обслуживание пассажиров работниками ГУП «Мосгортранс» (контролёр)

Контролёр следит за соблюдением правил пользования наземным городским транспортом (автобусами, электробусами), в том числе за оплатой проезда и багажа, выполнением требований санитарно-эпидемиологической безопасности.

Чтобы исключать конфликты между пассажирами и контролёром, во время проверки билетов необходимо уделять всем равное внимание и предъявлять одинаковые требования.

Контролёр должен обращаться с уважением к пассажирам, даже если пассажиры нарушили правила проезда или провоза багажа. Если постановление об административном нарушении не оформлено, а пассажиру требуется выйти, контролёру необходимо вместе с ним покинуть транспортное средство и закончить оформление документов на остановке.



Рис. 10.

Контролёр не должен мешать входящим пассажирам проходить в салон, размещать вещи и оплачивать поездку. Запрещено блокировать двери, применять силу, забирать документы пассажиров и высаживать на улицу несовершеннолетних детей.

Контролёру следует соблюдать Стандарты обслуживания пассажиров и придерживаться рекомендованного порядка коммуникации.

Примеры взаимодействия контролера с пассажирами

Шаг 1. Приветствуйте пассажира первым: Поприветствуйте пассажира. По первому требованию пассажира представьтесь (назовите свои Ф. И. О. и должность), предъявите документы.

Добрый день (утро/вечер)!/Здравствуйте! Прошу предъявить проездной документ.

Шаг 2. Проверьте документы:

Приложите, пожалуйста, вашу карту/проездной документ к моему устройству контроля.

Проезд оплачен. Спасибо!

Если выявили пассажира с неоплаченным проездом:

Ваша карта/проездной документ без отметки о погашении в этом транспортном средстве. Прошу предъявить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении. Штраф за безбилетный проезд составляет 1000 рублей.

Если выявили пассажира с поддельным проездным документом:

Ваша карта/проездной документ недействительны. Прошу предъявить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении. Штраф за неправомерное использование социальной карты составляет 2500 рублей. Данная карта подлежит изъятию.

Шаг 3. Уверенно работайте с типовыми возражениями:

«Я только одну остановку»

В правилах пользования общественным транспортом указано, что проезд оплачивается при входе в автобус (электробус). Временной интервал или какие-либо иные условия начала оплаты проезда Правилами не предусмотрены. Прошу вас предъявить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении.

«Я только что вошел»

Всё верно, и с момента отправки от остановки прошло достаточно времени, чтобы оплатить проезд. Вы этого не сделали. Я фиксирую нарушение. Прошу вас предоставить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении.

«Я прикладывал карту»

Что показал валидатор, когда вы приложили карту? Вы убедились в том, что проезд оплачен? Я фиксирую нарушение. Прошу вас предоставить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении.

«Сначала сделайте так, чтобы можно было купить билет у водителя»

Продажа водителями проездных билетов действующими Правилами не предусмотрена. Сейчас много способов обеспечить себя проездным билетом, в том числе удаленное пополнение карт. Если у вас есть предложения по формам оплаты проезда вы можете оставить обращение на Едином Транспортном Портале (transport.mos.ru). В данный момент мною зафиксировано нарушение вами правил проезда в городском транспорте. Прошу предъявить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении.

«Мне неудобно в метро активировать карту. Я на метро не езжу»

Актуальные способы пополнения и активации карты можно найти в приложении «Московский транспорт» и на сайте transport.mos.ru в разделе «Оплата проезда». Сейчас вы нарушаете правила проезда в городском транспорте. Прошу предъявить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении.

«У меня не получилось. Я вот только что карту пополнил. Деньги есть, а оплатить не могу»

Скорее всего вы не активировали карту. Для активации надо воспользоваться валидатором на любой станции метрополитена. Актуальные способы пополнения и активации карты можно найти в приложении «Московский транспорт» и на сайте transport.mos.ru в разделе «Оплата проезда». Сейчас вы нарушаете правила проезда в городском транспорте. Прошу предъявить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении.

«У меня нет денег»

Пользование общественным транспортом должно оплачиваться: отсутствие денег не является уважительной причиной для бесплатного



проезда. Прошу предъявить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении.

«У меня карта заблокирована»

Если вы пользуетесь городским транспортом, вы обязаны оплачивать проезд. Сейчас вы нарушаете правила проезда в городском транспорте. Прошу предъявить паспорт для оформления постановления об административном правонарушении.

«Почему вы у меня проверяете, а у других нет?»

Мы проверяем у всех пассажиров на маршруте. Каждый несёт ответственность за себя. Прошу вас предъявить проездные документы.

Шаг 4. Завершите контакт:

Всего доброго! Хорошего пути.

Навязчивый пассажир

Если вам попался навязчивый пассажир, который препятствует выполнению ваших должностных обязанностей (не совсем трезв или хочет с вами познакомиться), пытайтесь свести все его вопросы к профессиональным и напомниме, что находитесь на рабочем месте:

На этот вопрос я ответить не могу. Не мешайте, пожалуйста, мне выполнять свои обязанности. Освободите, пожалуйста, проход.



ВАЖНО помнить, что, несмотря ни на что, с пассажиром следует вести себя вежливо и тактично!

