

Корпоративный университет
Транспортного комплекса

Сервис перевозок «По пути»

Учебное пособие
для водителей транспортных средств



Московский
транспорт

Содержание

Введение	1
1. Общие сведения о сервисе	1
2. Преимущества работы сервиса.....	7
3. Регистрация в приложении	8
3.1 Вход в приложение	8
4. Основные функции приложения	20
5. Нештатные ситуации	23
6. Основные точки и магистрали.....	31
7. Статус перехода на фиксированные маршруты	34
8. Правила пользования сервисом для пассажиров.....	36
9. Порядок обслуживания пассажиров водителем транспортного средства	44



Введение

В данном курсе обучения мы рассмотрим проект автобусных перевозок по требованию, цели и задачи его запуска. Проект реализуется в рамках транспортной стратегии Москвы.

1. Общие сведения о сервисе

Вопрос	Ответ (также смотри рис. 3)
Что такое автобусные перевозки по требованию и как это работает?	<ul style="list-style-type: none">• Наш сервис – новый для Москвы вид транспорта, он похож одновременно и на автобусные перевозки и на такси• Чем похож на такси? Микроавтобус направляется к каждому конкретному пассажиру, сделавшему заказ• Чем похож сервис 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 данный момент – на части территорий Сосенского, Воскресенского, Филимонковского и Десеновского поселений, а так же Сколково• В дальнейшем 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?	<ul style="list-style-type: none">• Две возможные причины: отдельные участки районов могут быть уже хорошо обеспечены регулярными автобусными маршрутами либо находиться далеко за

<p>территории какого-либо из 11 поселений?</p>	<p>пределами 30 минут в пути до станций метро / МЦД / ж/д</p>
<p>Куда может поехать пассажир на нашем сервисе?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Пассажиру доступно три типа поездок: от любой точки в зоне действия сервиса до станций метро / МЦД / ж/д / 2х автобусных остановок г. Троицка и обратно, а так же внутризональные поездки между социально значимыми объектами (больницы, школы, социальные объекты) • Почему так? 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 было не более 30 минут
<p>Будут ли доступны другие типы поездок?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • На данный момент доступны междузональные поездки до социальных объектов ТиНАО (школ, поликлиник, отделений почты и других социальных объектов)
<p>Как пассажир может сделать заказ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Заказать сервис можно только через мобильный телефон, для этого нужно установить приложение «Московский транспорт»
<p>Где пассажир садится или выходит из ТС?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Приложение само определит ближайшую для вас точку посадки или высадки • Возможны два типа точек посадки или высадки: <ul style="list-style-type: none"> • Текущие автобусные остановки: задействуются все автобусные остановки в зоне действия сервиса • «Виртуальные остановки»: дополнительные точки посадки в местах, где остановка разрешена ПДД. Виртуальные остановки важны там, где у пассажиров нет возможности дойти до стандартных автобусных остановок за 5-10 минут

	<ul style="list-style-type: none"> • В отдельных случаях пеший путь до точки посадки может превышать 10 минут. Это может произойти, если дорога не позволяет безопасно посадить и высадить пассажиров или если запрещен проезд на территорию населенного пункта
Что происходит, если пассажир захотел выйти не на своей остановке?	<ul style="list-style-type: none"> • Сервис НЕ предполагает возможность выхода пассажира на остановке по его желанию – только в точках, выбранных при заказе • В случае если пассажир будет настаивать, водитель может высадить пассажира на ближайшей доступной виртуальной остановке по указанию диспетчера
Когда по времени суток работает сервис?	<ul style="list-style-type: none"> • Время работы сервиса – с 5:30 до 23:30 • Последний заказ – в 23:00, после этого кнопки для оформления заказа станут неактивны
Сколько стоит поездка? И как ее может оплатить пассажир?	<ul style="list-style-type: none"> • Столько же, сколько стоит пассажирам разовая поездка на автобусе при оплате банковской картой
Предоставляются ли льготы?	<ul style="list-style-type: none"> • На данный момент возможно совершить поездку для льготных категорий граждан обладающих картой москвича (пенсионеров и учащихся)
Как можно оплатить поездку?	<ul style="list-style-type: none"> • На данный момент оплата производится только банковской картой – оплата производится при заказе поездки 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). Если пассажир относится к льготной категории то для посадки сначала необходимо провалидировать карту москвича и только после этого отсканировать QR код. • 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

<p>Что будет если пассажир не пришёл на место посадки? Или захотел отменить поездку?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ТС ожидает пассажира на месте посадки не более 2х минут. После этого водитель имеет право уехать для выполнения других заказов / продолжения маршрута, а стоимость поездки будет удержана с пассажира. • Пассажир имеет право отменить поездку в первые 90 секунд после заказа. После этого времени в случае отмены с него будет удержана полная стоимость поездки • При регистрации в сервисе и при первом нарушении (опоздании / поздней отмене) с пассажира не удерживается стоимость поездки
<p>Может ли пассажир сделать заказ на нескольких человек?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Да, можно заказать и оплатить поездку сразу на несколько пассажиров (групповая поездка). Это не относится к льготной категории граждан, где один пассажир может сделать заказ только на одного человека.
<p>Какие ТС будут использоваться для сервиса?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Будут использоваться автобусы Mercedes на 16 и 18 человек
<p>Может ли пассажир сделать предварительное бронирование поездки?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Нет, бронировать заказ на определенное время нельзя

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

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

Услуги в затемненных зонах не предоставляются по следующим причинам:

- данный участок выходит за границы поселений, определенных в качестве зон реализации проекта;

- транспортные узлы находятся не дальше, чем в 1 км (предполагается, что можно дойти пешком);
- предотвращение излишней конкуренции с регулярными маршрутами НГПТ в зоне с их высокой плотностью.

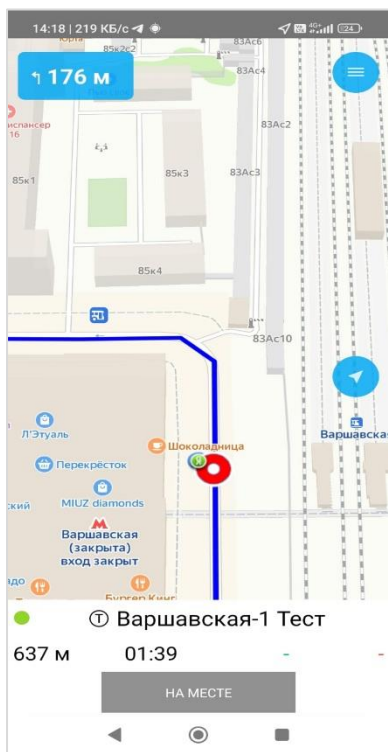


Рис. 1.

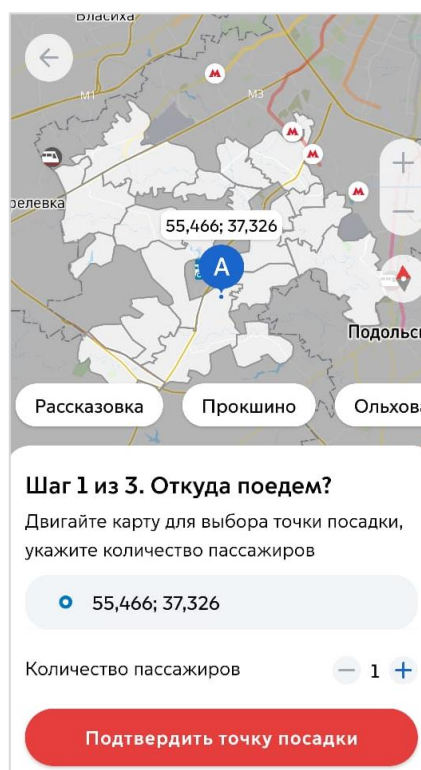


Рис. 2.

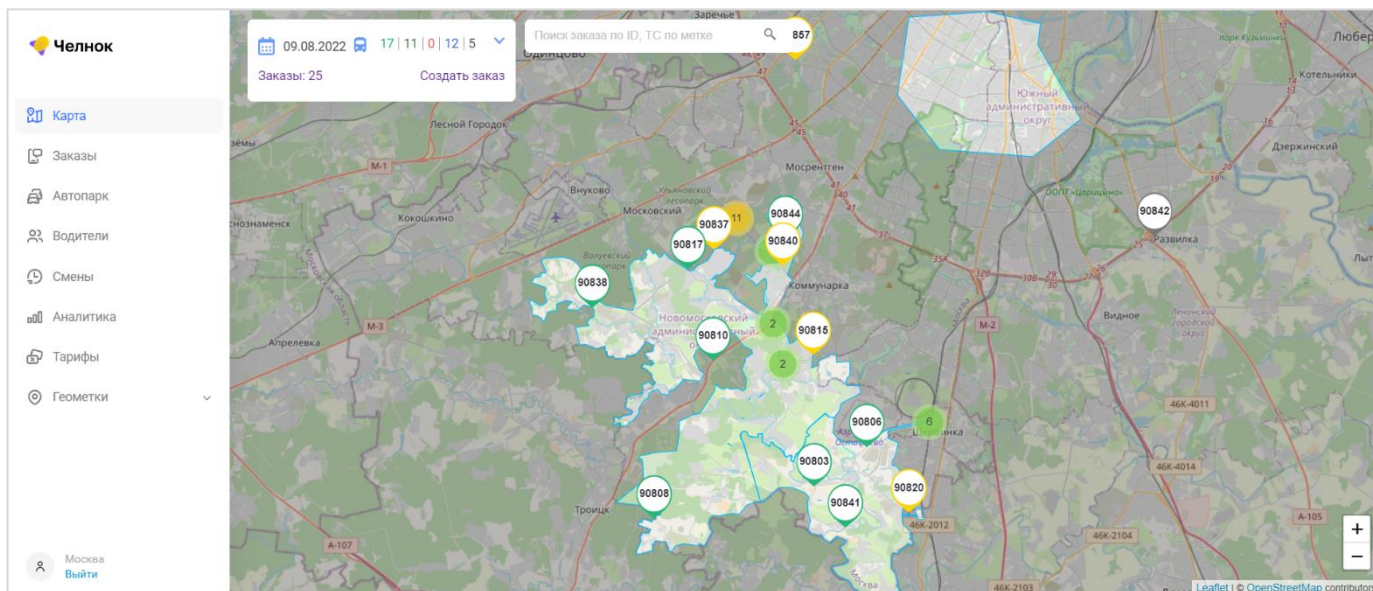


Рис. 3.

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.

3. Регистрация в приложении

Регистрация в приложении будет осуществляться назначенным администратором, который будет производить администрирование учетных записей с дальнейшей привязкой номера телефона, который будет использоваться для входа в систему.

3.1 Вход в приложение

1. Запуск на планшете приложения «Челнок» (логотип приложения может меняться с выпуском новых версий и обновлений) (рис. 6).
2. В окне (рис.7) авторизации необходимо выбрать город и нажать «Войти».

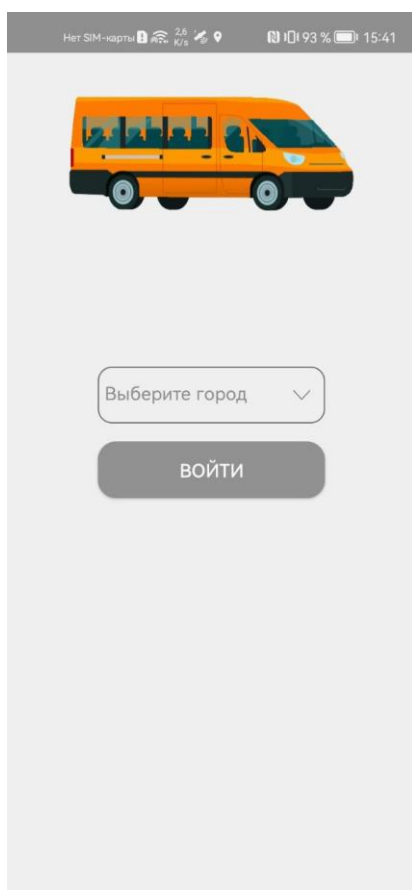


Рис. 6

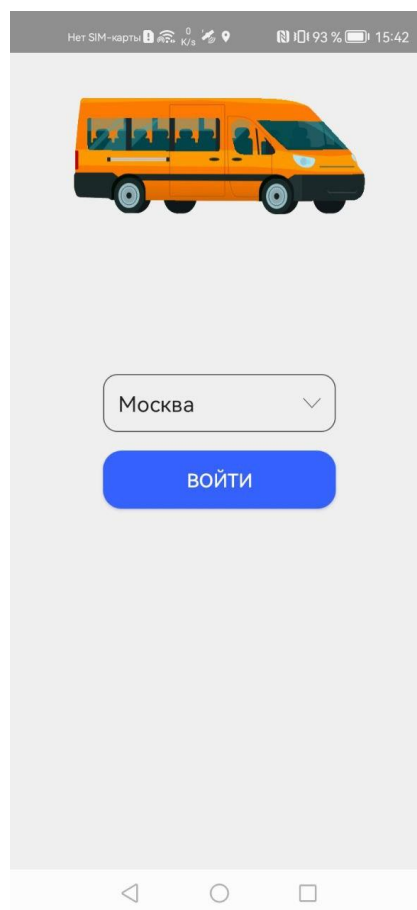


Рис. 7

3. В окне «Ваш номер телефона» ввести свой номер телефона в формате +7***** и нажать кнопку «Послать код подтверждения» (рис. 8).
4. Необходимо ввести в поле «Код подтверждения» код из смс, который придёт на указанный вами номер. (рис. 9.)

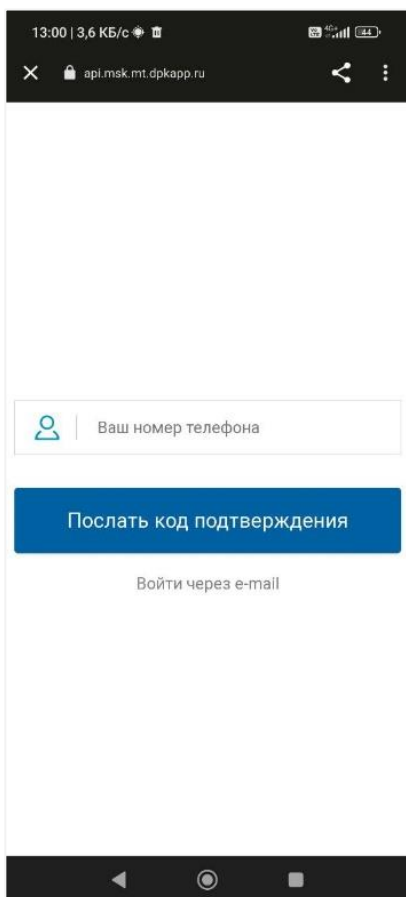


Рис. 8

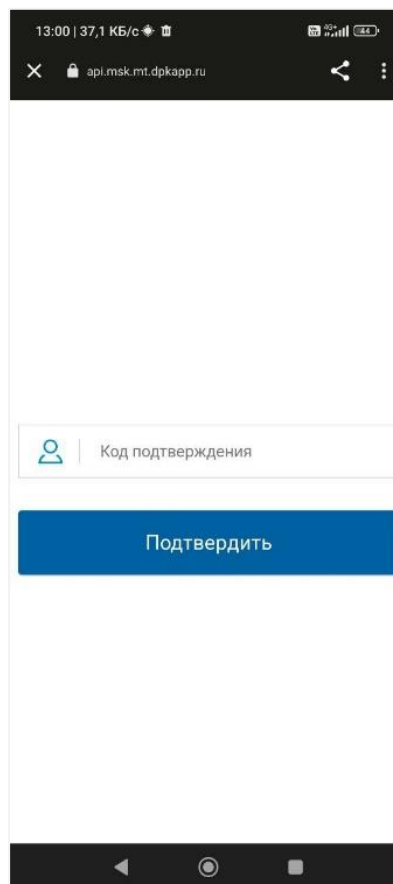


Рис. 9

5. Откроется рабочее окно с картой спустя несколько секунд после загрузки, в котором будет указан номер транспортного средства и время начала и окончания активной смены. (рис. 10) Необходимо нажать кнопку «Начать смену».

Важно: до времени начала смены кнопка имеет серый цвет и неактивна.

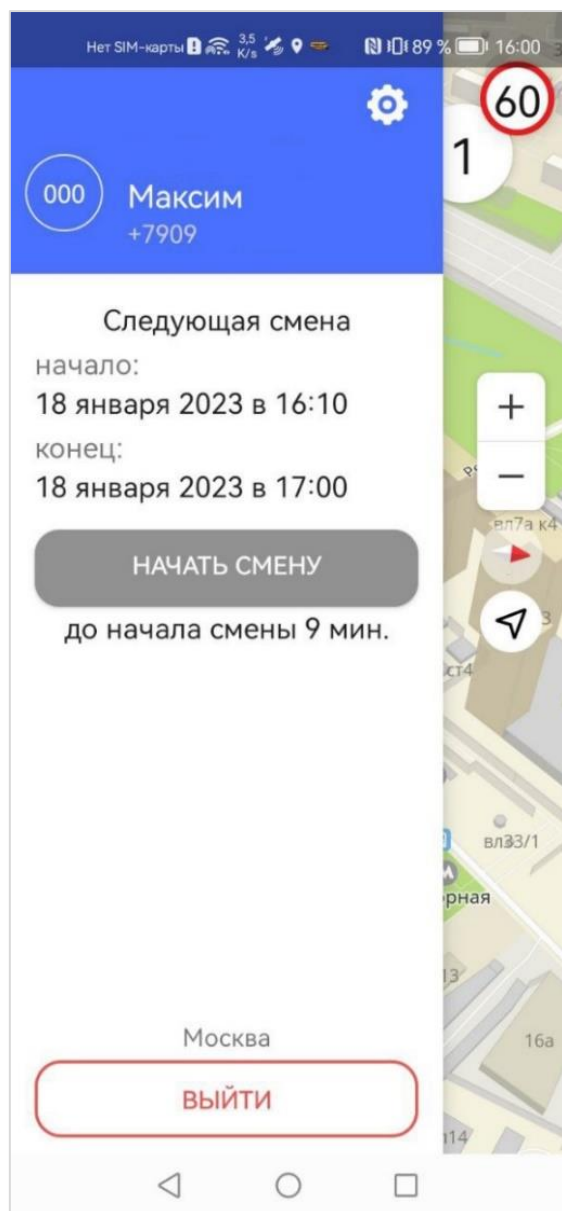


Рис. 10

6. После нажатия кнопки откроется карта (рис. 11) с вашим местоположением. Изначально это будет 18-й автобусный парк или Служба заказных перевозок (Далее – СЗП) – в зависимости от места за которым будет закреплен водитель. Автоматически будет проложен маршрут до ближайшей точки ожидания (ТЕРМИНАЛ).

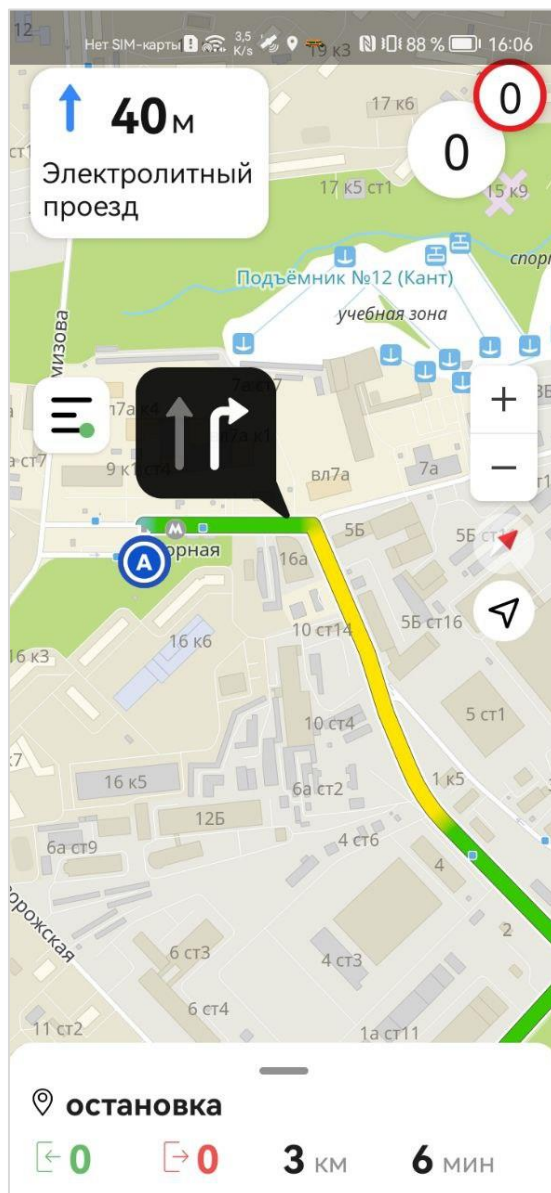


Рис. 11

7. После прибытия водителя в точку ожидания (ТЕРМИНАЛ) система автоматически (на основании данных ГЛОНАСС) определит местоположение автомобиля (рис.12). В более ранних версиях приложения водителю было необходимо нажать кнопку «На месте».

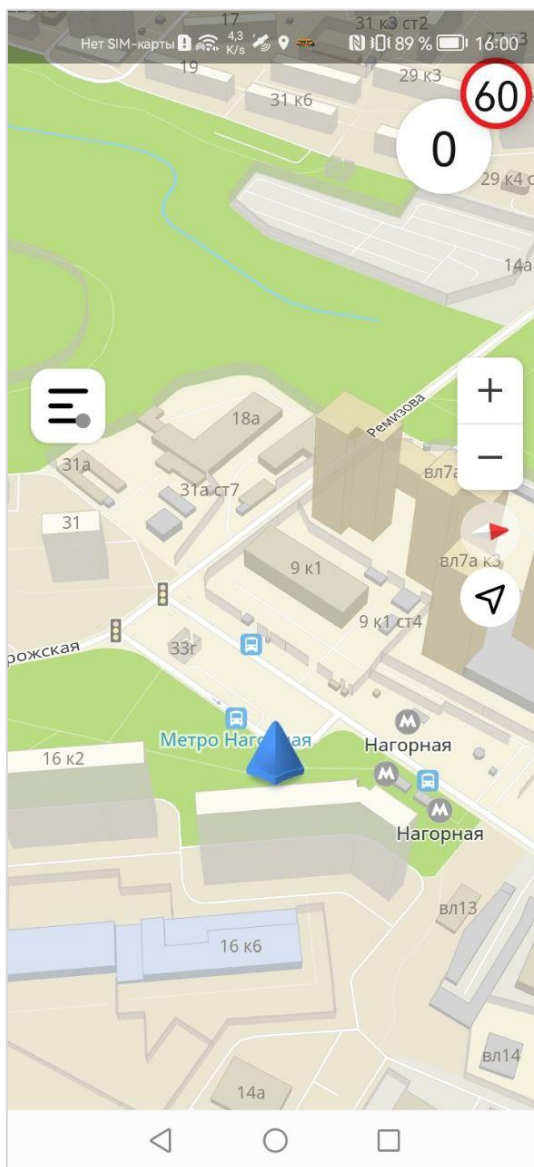


Рис. 12

8. Пока не поступит заказ от пассажира, водитель находится в точке ожидания (терминал). **Важно отметить, что нахождение в точке ожидания (терминал) подразумевает нахождение водителя за рулем транспортного средства и готовым при поступлении заказа сразу выдвинуться в сторону пассажира. Категорически запрещается использовать точку ожидания (терминал) для проведения перерыва, перекусов, перекуров, а также выход из транспортного средства.**

9. При появлении заказа водителю автоматически придет уведомление с дальнейшим изменением маршрута с учетом нового заказа (рис.13).

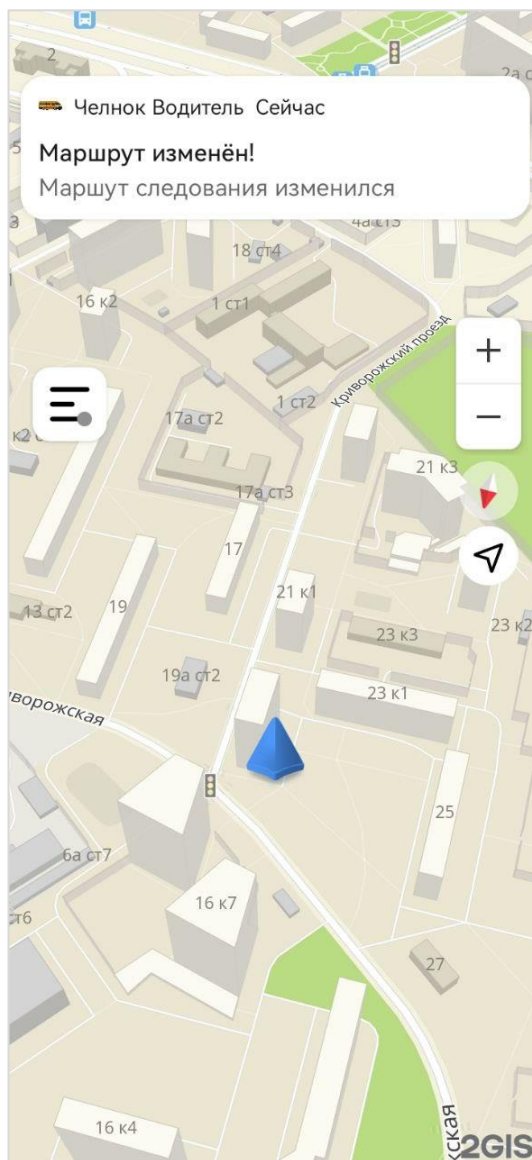


Рис. 13

10. Прибыв на остановку на экране планшета водителя появляется кнопка «На месте» (рис. 14).

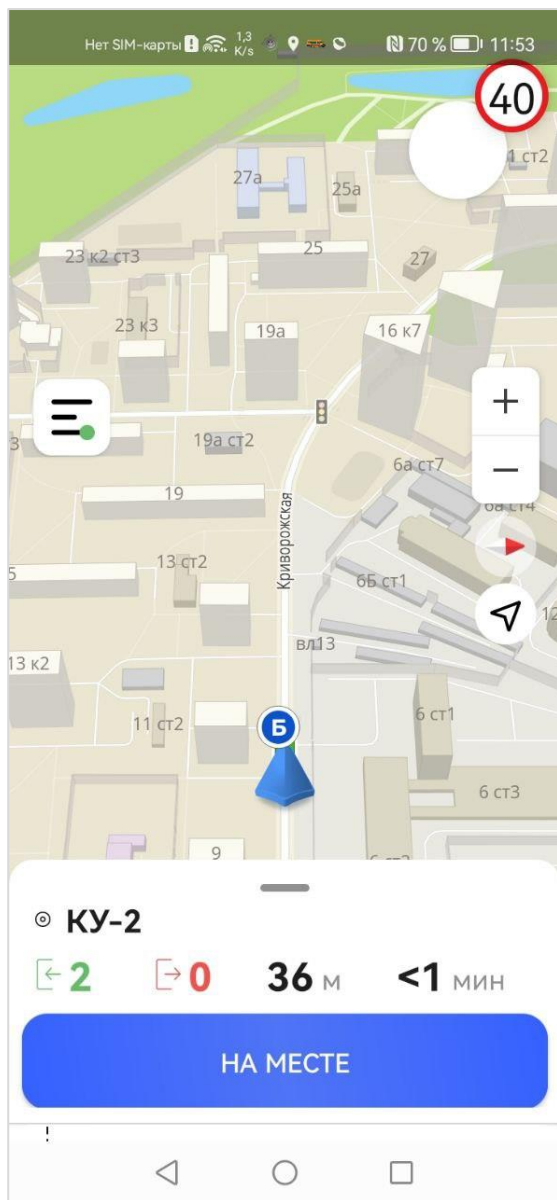


Рис. 14

11. Остановившись водитель обязан нажать кнопку «На месте», после чего экран программы меняется. На рисунке (рис. 15) видно, что пассажиров на выход нет. В противном случае система показала бы количество пассажиров, которые должны выйти на этой остановке.

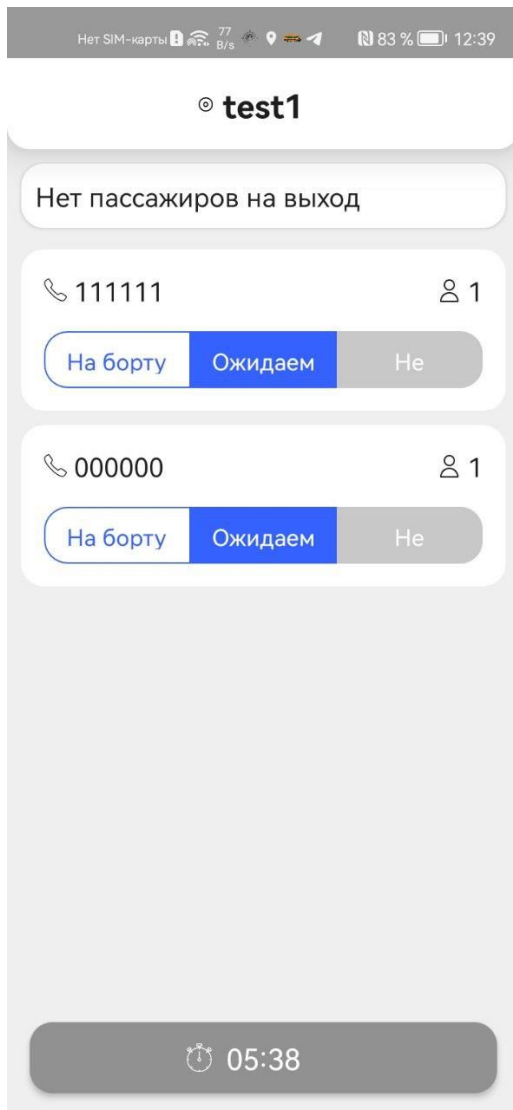


Рис. 15

В данный момент активна только кнопка «на борту». Если пассажир по какой-то причине не может отметить посадку, то это может сделать водитель, нажав на кнопку «На борту», перед этим уточнив у пассажира последние 6 цифр телефона с которого был совершён заказ.

После окончания таймера активируются кнопки «в путь» и «не пришёл» (рис 16). Водитель, отметив неявку пассажира нажимает кнопку «в путь» после чего система прорисовывает ему маршрут.

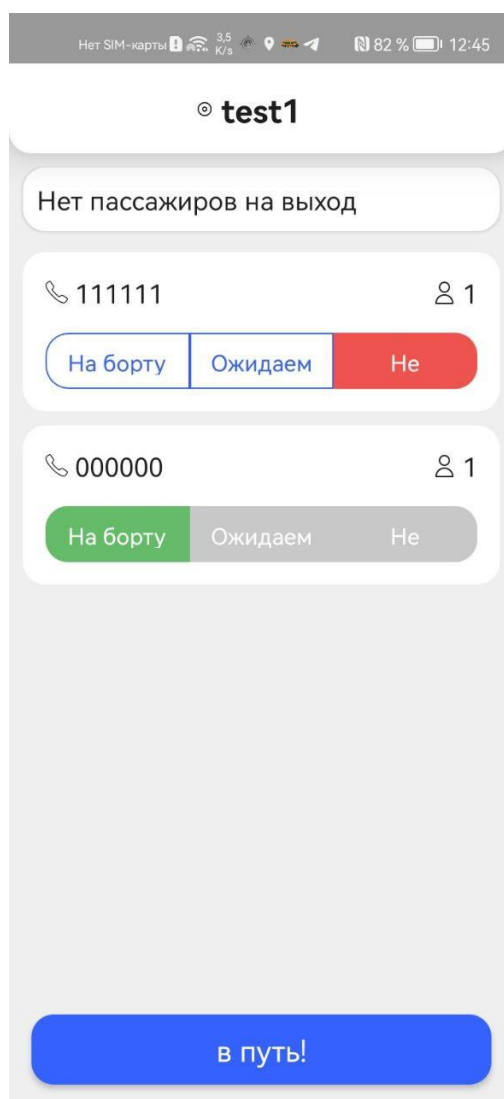


Рис. 16

12. За 30 минут до обеденного перерыва индикация в приложении на иконке «меню» меняется с зеленого круга на желтый (рис 17), после чего заказы прекращают поступать и после высадки пассажиров, маршрут будет проложен до Терминалов с наличием пункта приема пищи.



Рис. 17

Как только водитель будет у терминала, необходимо нажать кнопку «Начать перерыв» (рис. 18). После чего на экране открывается таймер с обратным отсчетом времени до окончания перерыва (рис. 19). При необходимости у водителя есть техническая возможность, не дожидаясь окончания перерыва его закончить, нажав кнопку «Завершить перерыв». Появится окно подтверждения и в случае подтверждения обеденный перерыв будет досрочно завершен, и водитель снова отправится в поездки.

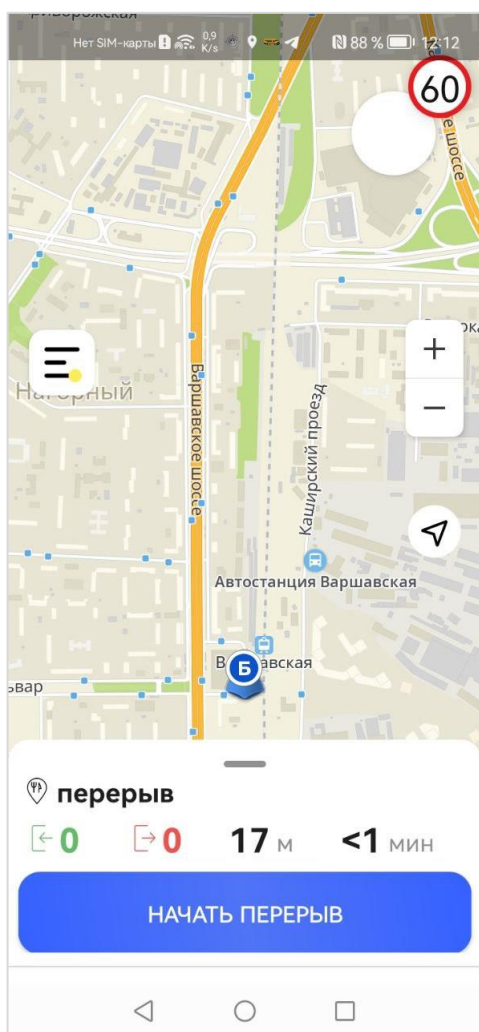


Рис. 18

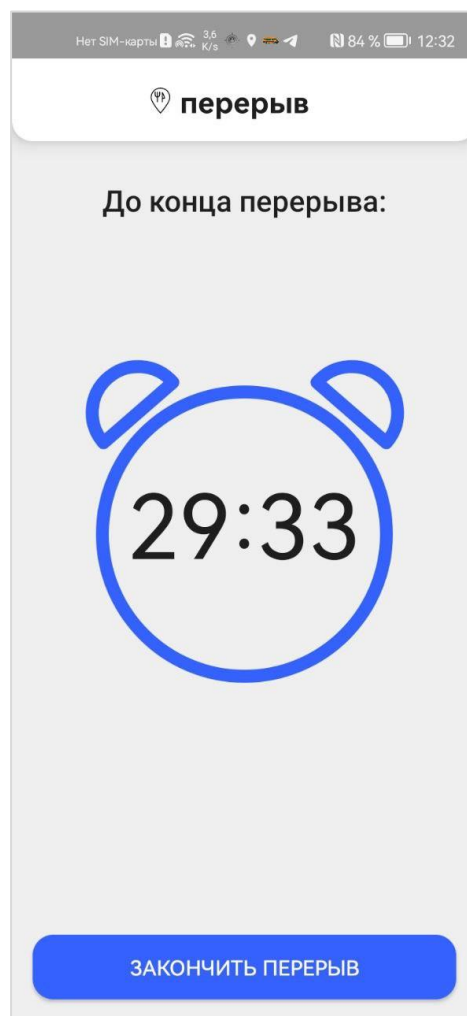


Рис. 19

13. При завершении смены (будет закрыта автоматически) прокладывается маршрут до автопарка, прикрепленного к данному транспортному средству (рис. 20).

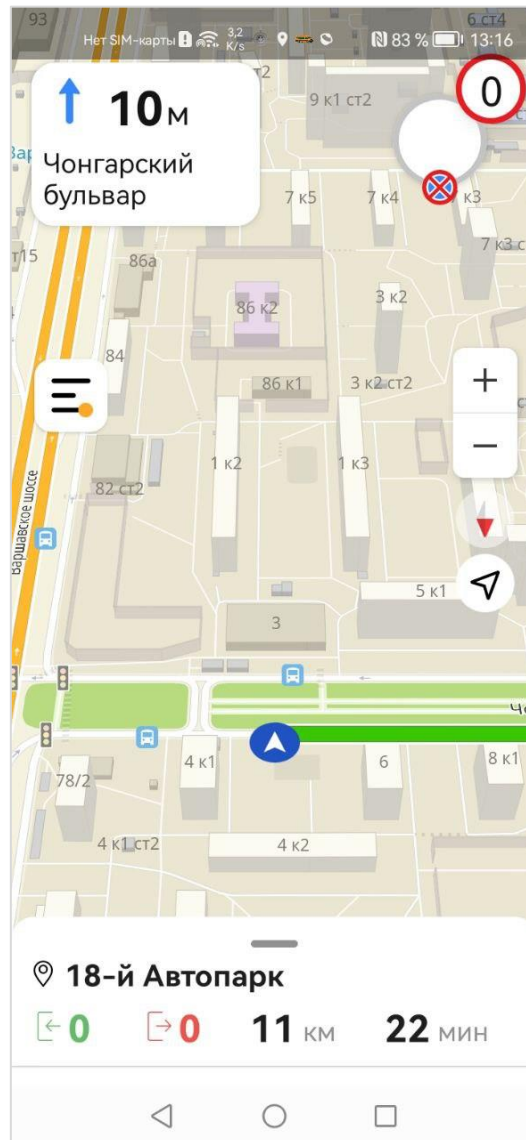


Рис. 20

14. При нахождении в парке в конце смены необходимо выйти из самого приложения, нажав на кнопку меню и далее в всплывающем окне выбрать «ВЫЙТИ» и сделать подтверждение, после чего приложение будет закрыто. (рис. 21)

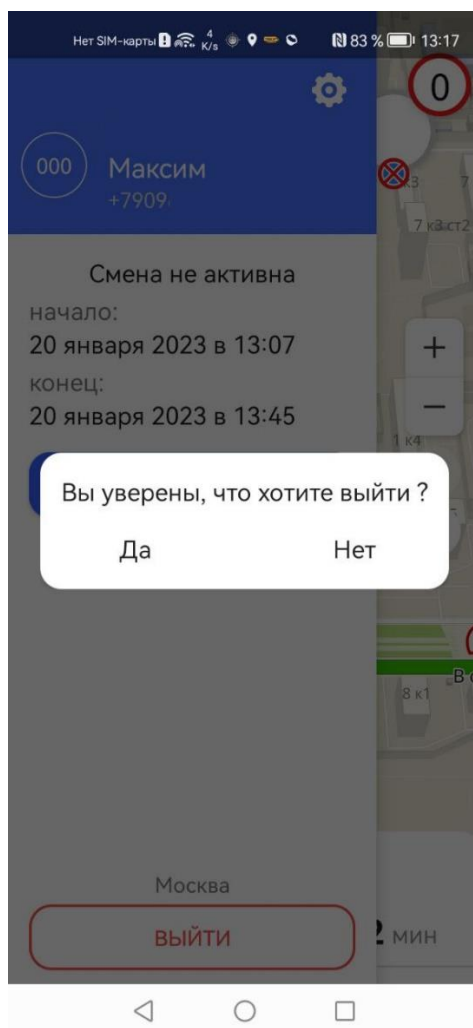


Рис. 21

4. Основные функции приложения

Для пассажира (рис.22):

1. Пассажир через приложение проходит регистрацию и идентификацию.
2. Пассажир выбирает точку посадки и высадки (ограничены в зависимости от изначального положения), количество пассажиров (если едет не один).
3. Пассажир подтверждает предложенную поездку с учетом планируемого времени ожидания.
4. Пассажир оплачивает поездку привязанной к приложению банковской картой.
5. Система сообщает пассажиру, на какую точку прибудет ТС и в какое время необходимо подойти. Пассажир в реальном времени видит расположение ТС.

6. Пассажиры получают уведомление о прибытии ТС, садятся в ТС.
7. Пассажиры проходят идентификацию по QR-коду, если QR-код не срабатывает пассажиры называют последние 6 цифр своего телефона.
8. Пассажиры отслеживают в реальном времени изменение времени прибытия на конечную точку (в зависимости от остановок для посадки новых пассажиров – при заказе указывается диапазон времени с учётом возможных посадок дополнительных пассажиров)).
9. Пассажиры выходят в желаемой локации.
10. Пассажиры оставляют обратную связь.

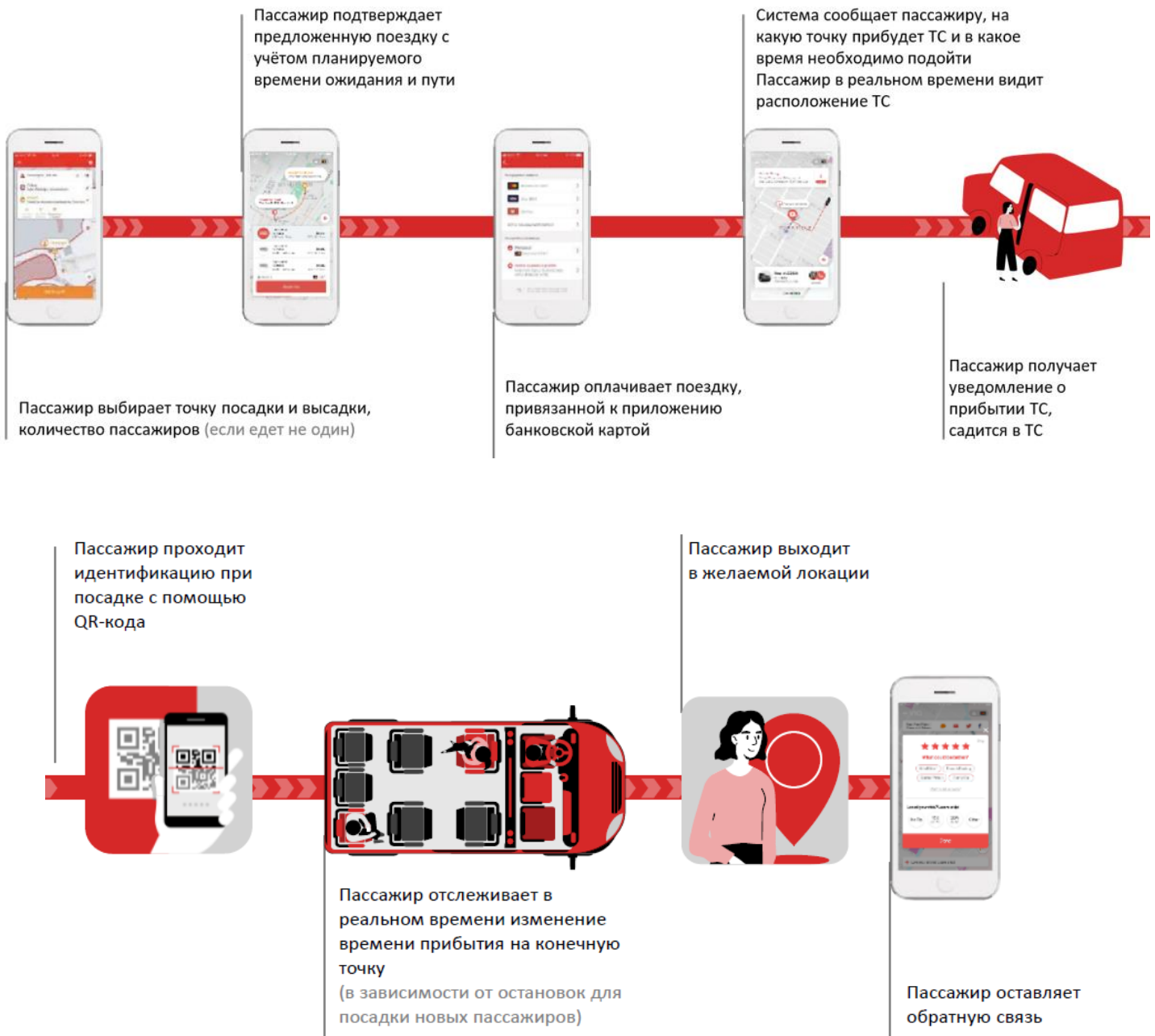
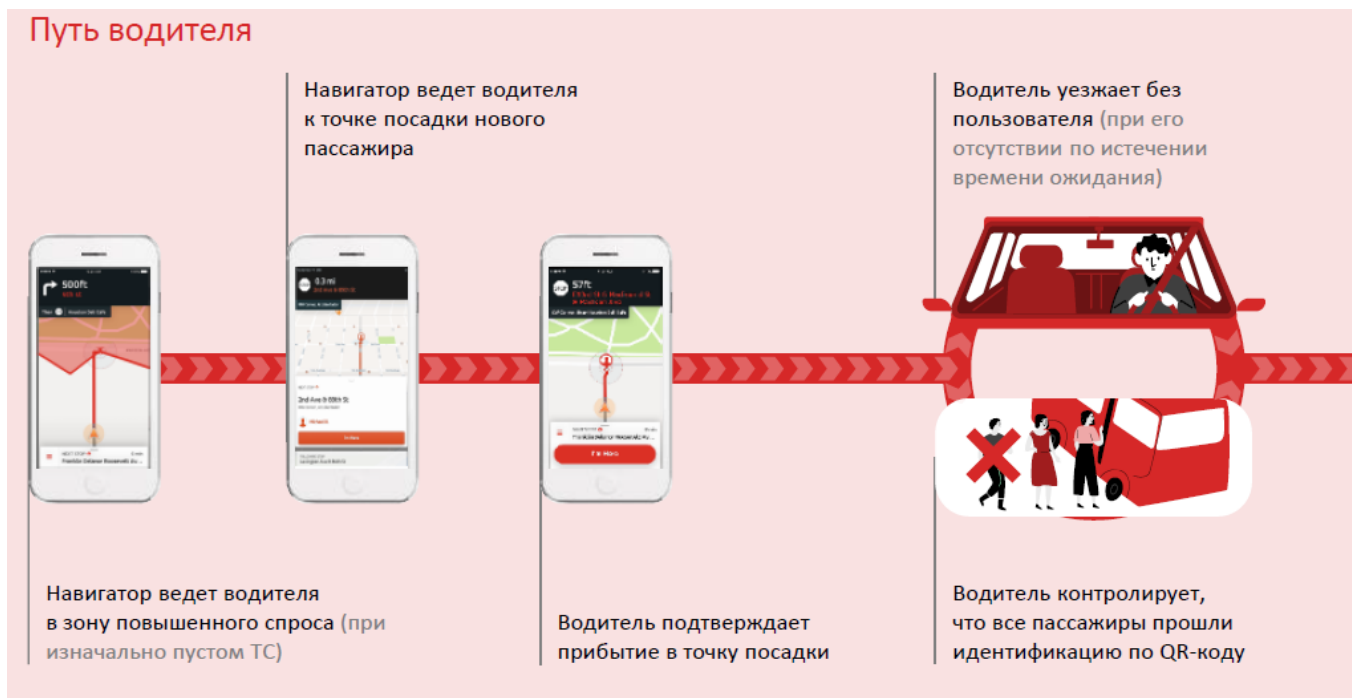


Рис. 22.

Для водителя (рис. 23):

1. Водитель при выходе на линию запускает приложение;
2. Авторизуется.
3. Нажимает кнопку «В путь»;
4. По умолчанию навигатор изначально строит из автопарка маршрут к ближайшей точке ожидания;
5. Навигатор ведет водителя в зону повышенного спроса (при изначально пустом ТС);
6. Водитель подтверждает прибытие в точку посадки;
7. Водитель уезжает без пассажира (при его отсутствии по истечении времени ожидания)
8. Водитель контролирует, что все пассажиры прошли идентификацию по QR коду;
9. Водитель едет до следующей остановки согласно указаниям навигатора;
10. Водитель доезжает до точки высадки. Система автоматически подтверждает окончание поездки пассажира;
11. Водитель получает следующую точку назначения;
12. Система направляет водителя на перерыв по прошествии регламентированного времени непрерывной работы;
13. Система направляет водителя в парк при завершении его смены.



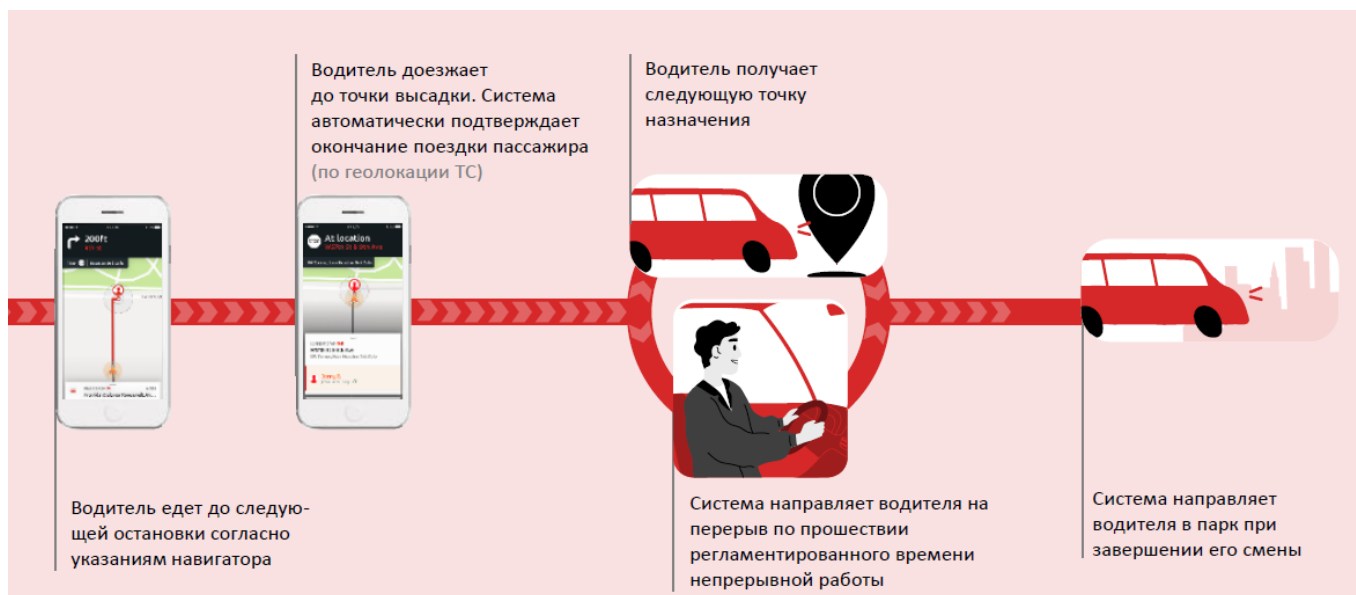


Рис. 23.

5. Нештатные ситуации

Техническая поддержка

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

Выход из ситуаций

Табл. №1

Ситуация	Решение проблемы
Обращение пассажира во время движения Фразы для завершения контакта в ситуациях отказа пассажирам:	- Пожалуйста, подойдите во время остановки, постараюсь помочь; - Мне нельзя отвлекаться в пути, я отвечу вам на остановке; - Пожалуйста, дождитесь остановки, и я отвечу на ваши вопросы; - Я не могу отвлекаться от дороги, подойдите ко мне на остановке.

<p>Пассажир хочет выйти на остановке, не предусмотренной маршрутом</p>	<p>- К сожалению, здесь нельзя останавливаться. Пожалуйста, дождитесь ближайшей остановки; - Здесь нельзя останавливаться. По правилам я могу высадить вас только на остановке; - В этом месте нет остановки. По правилам я могу высадить вас только на остановке. Предложить РЕШЕНИЕ: - Я не могу высадить вас прямо сейчас, Связаться с диспетчером, сообщить о конфликте и уточнить место, где можно остановиться.</p>
<p>Пассажир проявляет агрессию и настаивает, что хочет выйти из автобуса, водитель связывается с диспетчером</p>	<p>- К сожалению, правила запрещают высадить вас здесь. Я свяжусь с диспетчером и узнаю, где ближайшая остановка. Пожалуйста, немного подождите.</p>
<p>Автобус встал в пробку и пассажир требует высадить его посреди дороги</p>	<p>- К сожалению, правила запрещают высадить вас здесь. Это опасно. Если никто из пассажиров не против, я высажу вас в разрешённом месте.</p>
<p>Водитель предупреждает, что ребёнок поедет на руках, если все места в автобусе забронируют</p>	<p>- К сожалению, у нас не предусмотрены льготы для детей. Детям тоже нужен билет. Вы можете зайти в приложение «Московский транспорт» и оплатить проезд ребёнка. В случае активных возражений: В этот раз вы можете проехать, но, если все места будут заняты, возьмите ребёнка на руки.</p>
<p>Как высадить человека, не зарегистрировавшегося в сервисе</p>	<p>- Микроавтобусы «По пути» работают только по предварительному заказу. Если вы хотите воспользоваться сервисом, вам нужно оформить заявку через приложение «Московский</p>

	<p>транспорт». Порядок действий (справочно):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Скачайте приложение «Московский транспорт» и оформите заявку там. В салоне ещё есть свободные места. Вы успеете, если зарегистрируетесь сейчас. - Вы успеете на следующий рейс, если скачаете приложение сейчас.
Как высадить агрессивного человека, не зарегистрировавшегося в сервисе	- Покиньте, пожалуйста, салон. Вы задерживаете пассажиров и нарушаете общественный порядок. Мне придётся вызвать полицию, если вы не выйдете из автобуса.
Задержка движения по причине сложной транспортной обстановки	<ul style="list-style-type: none"> - Уважаемые пассажиры! На дороге авария (пробка/ремонтные работы), мы будем ехать медленно. Если вы торопитесь, я открою двери на ближайшей остановке. - Внимание! На дороге авария. Мы будем ехать дольше. Ближайшая остановка через ... минут/километров.
Остановка движения более трёх минут и желание пассажира покинуть транспортное средство вне остановки	<ul style="list-style-type: none"> - Уважаемы пассажиры! Пожалуйста, подготовьтесь к высадке. Пройдите к двери. - Внимание! Ближайшая остановка через ... минут/километров. Пожалуйста, пройдите к двери.
Предупреждения случаев вандализма	- Внимание! В салоне ведётся видеонаблюдение. Записи передадим в полицию.
Примеры сообщений пассажирам в аварийных ситуациях	- Уважаемые пассажиры! По техническим причинам автобус дальше не идёт. Пожалуйста, переседайте на следующий. Повторная оплата не требуется. Приношу извинения за неудобства.
В случае изменения маршрута в пути следования (по указанию диспетчера)	- "Уважаемые пассажиры! Участок дороги N перекрыли. К сожалению, мы пропустим остановки"

<p>Конфликтная ситуация с пассажирами / пассажир ведет себя неадекватно</p>	<p>Связаться с диспетчером. Сохранять спокойствие. Сказать пассажиру: - Вы нарушаете правила проезда. Если вы будете мешать пассажирам, я вызову полицию. Напоминаю, что в салоне ведётся видеонаблюдение.</p>
<p>Пассажир не выходит из ТС (спит / без сознания)</p>	<p>Вежливо троньте пассажира за плечо, попробуйте разбудить, используйте фразы: - «Мы приехали»; - «Конечная остановка»; - «Прошу выйти из салона». Если пассажир не просыпается – звоните диспетчеру. Справочно. Если очевидно, что пассажир потерял сознание, позвоните в скорую.</p>
<p>Пассажир собирается провезти запрещённый груз/предмет</p>	<p>- К сожалению, в нашем автобусе запрещен провоз ... (назвать предмет). С правилами можно ознакомиться в приложении «Московский транспорт». В случае отказа платить: - Пожалуйста, покиньте микроавтобус. Если пассажир проявляет агрессию: - В салоне ведётся видеонаблюдение. Записи могут быть переданы в полицию.</p>
<p>Неправильно указал конечную точку</p>	<p>Если в ближайшее время нет остановок: - Я не могу высадить вас на ближайшей остановке ... Пожалуйста, подождите. - Сожалею, но здесь нельзя останавливаться. Пожалуйста, дождитесь ближайшей остановки. - В этом месте нет остановки. По правилам я не могу высадить вас сейчас.</p>

	Связаться с диспетчером в случае конфликта и спросить, где можно остановиться.
Если задерживается отправление	- Уважаемые пассажиры! Мы скоро отправимся!
Если вы не знаете про маршруты других автобусов	- Пожалуйста, позвоните с мобильного телефона по номеру 3210. Операторы контакт-центра «Московский транспорт» помогут построить маршрут.
Если спрашивают о правилах пользования приложением:	- Обратитесь, пожалуйста, в техподдержку приложения «Московский транспорт». Если у вас разрядился телефон, я отмечу посадку. Сообщите, пожалуйста, последние шесть цифр вашего телефонного номера. Если у пассажира другой вопрос, но он не может связаться с техподдержкой: - Продиктуйте, пожалуйста, номер телефона, на который зарегистрирован аккаунт в приложении. Я свяжусь с диспетчером.
После остановки можно начать общение с пассажиром:	-Здравствуйте! Добрый день (утро/вечер)! Готов (-а) вам ответить.
При посадке не считывается/невозможно считать QR-код	- Назовите, пожалуйста, последние шесть цифр мобильного телефона, с которого вы заказывали поездку. Я отмечу посадку.
В микроавтобус хочет сесть пожилой человек, приняв его за маршрутное такси	-Добрый день! Места в этом микроавтобусе нужно бронировать в приложении «Московский транспорт». Если у вас забронировано место, давайте, я вас отмечу. Вы пользовались раньше услугой «По пути»?

	<p>Если нет:</p> <p>- Давайте я расскажу. Чтобы поехать в микроавтобусе «По пути», нужно скачать приложение Московский транспорт, зарегистрироваться в нём, заранее заказать места в приложении, указать в способе оплаты – социальная карта. При посадке необходимо будет провалидировать социальную карту.</p>
<p>В микроавтобус садится несовершеннолетний (группа несовершеннолетних) без сопровождающего взрослого. Их нельзя высаживать даже если без билета, они часто наглые и любят все снимать на телефоны, с ними необходимо быть осторожными.</p>	<p>- Молодые люди, прошу вас отметить посадку. У каждого из вас должен быть забронирован билет в приложении «Московский транспорт».</p>
<p>Если не проходит оплата по социальной карте льготной категории (ученика, студента)</p>	<p>Вы не можете проехать без оплаты, вам необходимо или пополнить соц. карту, возможно у вас закончились деньги на счету, или изменить способ оплаты в приложении и перезаказать поездку. По вопросу неработающей социальной карты вы должны обратиться в организацию выдавшую вам карту или к работнику учебного заведения ответственному за соц. карты для решения данного вопроса.</p>
<p>Пассажир (группа пассажиров) нетрезвы, шумят, требуют от водителя каких-то дополнительных опций</p>	<p>- Пожалуйста, займите свои места. Всё происходящее в салоне снимает камера. Шуметь и вставать с места во время движения запрещено.</p>
<p>Пассажир слушает музыку или разговаривает по громкой связи</p>	<p>- Громкая музыка и разговоры мешают пассажирам и водителю. Пожалуйста, воспользуйтесь наушниками. Давайте уважать друг друга.</p>
<p>Пассажир плохо говорит по-русски, но настойчиво пытается что-то объяснить водителю</p>	<p>- Разговаривать с водителем во время движения запрещено правилами дорожного движения.</p>

	<p>- По возможности использовать переводчик (при необходимости установить на планшет) во время остановки.</p>
<p>Пассажиры что-то не поделили, в салоне конфликт</p>	<p>- "Уважаемые пассажиры! Займите свои места. Пожалуйста, не шумите, это отвлекает водителя и делает поездку небезопасной. Напоминаю, что в салоне ведётся видеонаблюдение.</p> <p>При необходимости:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Если кто-то пострадал, предложить аптечку, поинтересоваться, не нужно ли вызвать скорую или полицию. - Связаться с диспетчером и доложить о ситуации."
<p>Пассажир сообщает, что приложение отображает неверную информацию: остановка на территории стройки (в ТиНАО много строек), путь к остановке перекрыт забором частной территории или траншеей, остановка на другом берегу ручья (их там тоже есть), на другой стороне многополосной трассы и т.д.</p>	<p>- Спасибо, что обратили внимание на ошибку. Я предупрежу наши службы. Но вы можете исправить ошибку самостоятельно. Напишите, пожалуйста, обращение через форму обратной связи в приложении «Московский транспорт».</p>
<p>Пассажир потерял в салоне ценную вещь - украшение, линзу, наушник, игрушку - и отказывается покидать микроавтобус</p>	<p>- К сожалению, мы не можем надолго задерживаться из-за забытых вещей. Нас ждут пассажиры следующего рейса. Пожалуйста, запишите свой телефон. Вам обязательно сообщат, если их найдут.</p>
<p>Человек заказал и оплатил услугу для ребенка, бабушки, друга. То есть, пассажир - не он. Как пассажиру сесть в автобус?</p>	<p>- Если вы бронировали место не сами, назовите последние шесть цифр номера, с которого был сделан заказ. Я отмечу посадку.</p>
<p>Пассажир воспользовался услугой, но при этом недоволен, ворчит и грозит написать жалобу, плохие отзывы и удалить приложение.</p>	<p>- Сожалею, что поездка вам не понравилась. Это тестовый проект. Если у вас есть идеи, как его улучшить, направьте их разработчикам. Это можно сделать в приложении</p>

	«Московский транспорт» через форму обратной связи.
Пассажир утверждает, что с него дважды списали оплату за поездку	- Водитель не принимает оплату и не списывает деньги. Вам нужно написать через форму обратной связи в приложении «Московский транспорт». Пожалуйста, не забудьте сделать снимок экрана с двойным списанием.
Пассажир недоволен стоимостью услуги	Если будет изменение стоимости проезда то оно отразится в приложении. У водителей такой информации нет.
Пассажир в восторге, хочет почитать побольше про этот сервис, просит ссылку на сайт и адрес, куда писать идеи по улучшению	- Спасибо за добрые слова. Чтобы ваши идеи рассмотрели, направьте их через форму обратной связи в приложении «Московский транспорт».
Проблемы с приложением	
Экран начинает мигать и некорректно отображать изображение	Необходимо нажать на крайнюю кнопку слева внизу, открывающую список всех открывшихся приложений и смахнуть приложение водителя тем самым завершить его работу. После чего необходимо снова его запустить и пройти повторную авторизацию.
Приложение вылетает и выдает ошибку	- Перезагрузить устройство - Если перезагрузка не помогла, то удалить приложение (зажав палец на иконке с приложением, после чего выбрав кнопку «удалить» и снова его установить из Play Market'a
Что означает «А» и «Б» точки на карте	«А» точка – посадка пассажира «Б» - высадка пассажира

6. Основные точки и магистрали

Табл. №2

Основные станции посадки \высадки
Крекшино
Рассказовка
Филатов Луг
Прокшино
Ольховая
Коммунарка
Бунинская аллея
Улица Горчакова
Бульвар Адмирала Ушакова
Улица Скобелевская
Остафьево
Силикатная
Троицк 36 км
Троицк "Торговый центр" (в центре города)

Табл. №3

№ п\п	Основные магистрали	№ п\п	Основные магистрали
1	Киевское шоссе	29	Проектируемый проезд 661
2	Калужское шоссе	30	Остафьевское шоссе
3	Адмирала Корнилова	31	Рязановское шоссе
4	Проектируемый проезд 7038	32	Подольская ул
5	Саларьевская улица	33	Профсоюзная ул
6	Проектируемый проезд 7157	35	46Н-08908
7	Проектируемый проезд 7029	34	Еринское шоссе
8	Проектируемый проезд 7031	36	Баскаковская ул
9	Зимёновская ул.	37	Кувекинская ул
10	Валуевское шоссе	38	Проектируемый проезд 7165
11	46Н-04875	39	Текстильщиков ул

12	Марьино-Саларьево	40	Городская ул
13	Московская ул	41	Октябрьский проспект
14	Проектируемый проезд № 7082	42	Солнечная ул
15	46К-3260	43	Физическая ул
16	Харлампиева ул	44	Большая Октябрьская ул
17	Проектируемый проезд 7155	45	Проектируемый проезд 7040
18	Проектируемый проезд 7099	46	Дорожная ул
19	Александры Монаховой ул	47	Александра Печерского ул
20	Академика Семёнова ул	48	Боровское шоссе
21	Остафьевская ул	49	Проектируемый проезд 7037
22	Бунинская аллея ул	50	46К-1022
23	Проектируемый проезд № 7048	51	Проектируемый проезд 389
24	Проспект Куприна	52	Проектируемый проезд 7166
25	Проектируемый проезд 7032	53	46К-2230
26	Звездная ул	54	ЦКАД
27	Центральная ул	55	А-107
28	Адмирала Угрюмова		

Табл. №4

№ п\п	Основные населенные пункты	№ п\п	Основные населенные пункты
1	Сосенки	21	Вяземское
2	Воскресенское	22	Дубрава
3	Коммунарка	23	пос. Радиоцентр
4	Прокшино	24	Десна
5	Летово	25	Фоминское
6	Валуево	26	Троицк
7	Филимонки	27	Ботаково

8	пос. Марьино	28	Птичное
9	Пенино	29	Первомайское
10	Середнево	30	Яковлево
11	Лаптево	31	Щербинка
12	Расторопово	32	пос. Фабрики им 1 мая
13	Каракашево	33	Мостовское
14	Ямонтово	34	Красная Пахра
15	Ларёво	35	Щапово
16	Зимёнки	36	Шишкин Лес
17	Антоновка	37	Былово
18	Летова Роца	38	Марушкино
19	Макарово	39	Большое Свинорье
20	Николо-Хованское	40	Рассказовка

Табл. №5

№ п\п	ОРП	№ п\п	ОРП
1	"г. Троицк, микрорайон «В» г. Троицк, мкр.«В», пересечение улиц Полковника милиции Курочкина и Б. Октябрьская, напротив д.7 ТАО Поселение Троицк	8	«Филатов луг» Поселение Сосенское, квартал № 28 ТАО Поселение Сосенское
2	«г.Троицк, ул. Промышленная» г.Троицк, ул. Промышленная, напротив д.19 ТАО Поселение Троицк	9	«Ольховая» Поселение Сосенское, квартал № 150 НАО Поселение Сосенское
3	«Поселок Киевский» Пос. Киевский, вблизи д.14 ТАО Поселение Киевский	10	«Столбово» Поселение Сосенское, квартал № 158 НАО Поселение Сосенское

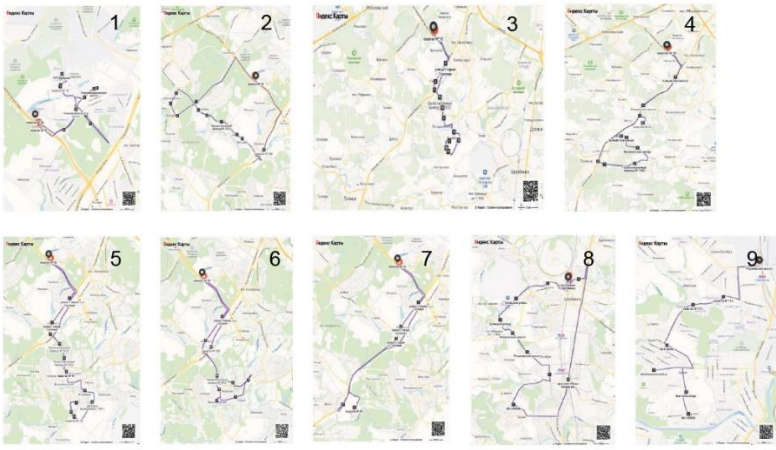
4	«3-й мкр. Московский» Пос. Московский, мкр.3, вблизи д.8 НАО Пос. Московский	11	«Прокшино» Поселение Сосенское, квартал № 35 НАО Поселение Сосенское
5	«Саларьево» Поселение Московский вблизи дер. Саларьево НАО Внуковское	12	"Рассказовка" ул. Анны Ахматовой, д.8 НАО
6	«Крёкшино» поселение Марушкинское, пос. совхоз Крёкшино, ул. Спортивная, напротив д. 10 НАО Марушкинское	13	«Ст. Щербинка» Бутовский тупик, напротив д.1 НАО Щербинка
7	«Рассудово» поселение Новофёдоровское, пос. Рассудово, вблизи ж/д ст. «Рассудово» ТиНАО Новофёдоровское		

7. Статус перехода на фиксированные маршруты

По распоряжению диспетчера возможен переход на фиксированные маршруты. В этом случае водитель обязан оповестить пассажиров о переходе на фиксированный маршрут. Схемы маршрутов пассажиры смогут увидеть в приложении «Московский транспорт».

1. Резервные фиксированные маршруты «По пути»

Движение осуществляется по 9-ти фиксированным кольцевым маршрутам, из них 7 по первой зоне (Прокшино) и 2 по второй зоне (Силикатная и Щербинка).



The image displays nine numbered maps (1-9) illustrating circular bus routes. Maps 1-7 are located in the Prokshino area, and maps 8-9 are in the Silikatnaya and Sherbinka areas. Each map shows a specific route with a QR code in the bottom right corner.

Рис.24

Под лобовое и боковое стекло ставится трафарет с номером и указанием маршрута.

2. Распределение ТС по маршрутам

Маршрут	Зона	Время круга, мин	Интервал час пик, мин	Интервал день, мин	Кол-во ТС час пик/будни	Кол-во ТС час день/выходные
1	1	50	10,0	16,7	5	3
2	1	50	10,0	16,7	5	3
3	1	45	11,3	15,0	4	3
4	1	70	10,0	14,0	7	5
5	1	100	11,1	16,7	9	6
6	1	60	12,0	15,0	5	4
7	1	40	10,0	20,0	4	2
8 2	Силикатная	80	16,0	20,0	5	4
9 2	Щербинка	90	15,0	18,0	6	5
Всего ТС на линии					50	35

Рис.25

3. Схема работы

1. На 4-х ключевых остановках стоят сотрудники СЗП в форме «По пути» для информирования пассажиров об изменившихся условиях работы. Кол-во точек будет увеличено в течении дня до 8.
2. Проезд для пассажиров бесплатный, водители проинструктированы.
3. Маршруты для водителей построены в Яндекс.Навигаторе. Установленное в филиале ПО позволяет отслеживать перемещение ТС на карте.
4. Время работы сервиса осталось без изменений, с 5:30 до 23:00.

Рис.26



8. Правила пользования сервисом для пассажиров

от 04.01.2022 г. с ИЗМЕНЕНИЯМИ И ДОПОЛНЕНИЯМИ

Пользовательское соглашение об оказании услуги «автобусная перевозка по требованию»

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

Соглашение является публичным договором присоединения.

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

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

I. Термины и определения, используемые в Соглашении.

1. В Соглашении используются следующие термины и определения:

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

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

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

1.4. Место оказания услуг:

- Троицкий и Новомосковский административные округа города Москвы;
- Западный административный округ города Москвы (территория инновационного центра «Сколково»).

1.5. 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.

1.6. 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, Пассажем 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).

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

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

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

I. 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:

- Троицкий и Новомосковский административные округа города Москвы: ежедневно с 5:30 до 23:00;

- Западный административный округ города Москвы (территория инновационного центра «Сколково»): по рабочим дням с 7:00 до 21:00.

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

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

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

2.10. Услуга не может быть оказана маломобильной категории граждан в связи с использованием в рамках настоящей Услуги транспортных средств, необорудованных специальными техническими средствами (крепёжи для коляски, аппарели, подъёмники, 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 и багаж весом до 10 кг, сумма измерений которого по длине, ширине и высоте не превышает 100 см, без предоставления отдельных мест для перевозки.

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 56 (пятьдесят шесть) рублей, 00 копеек, включая НДС в размере 20 %.

3.2. Оплата Услуг осуществляется Пользователем в Мобильном приложении, исключительно в безналичной форме, путем списания денежных средств с банковской карты, указанной в Аккаунте Пользователя.

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. 4.7. 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:

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:

4.8.1. в Сервисный центр «Московский транспорт» или Пассажирское агентство ГУП «Мосгортранс».

- Сервисный центр «Московский транспорт» расположен по адресу: ул. Старая Басманная, д. 20, корп. 1, время работы: ежедневно с 8:00 до 20:00, без перерыва;
- Пассажирское агентство ГУП «Мосгортранс» расположено по адресу: Лубянский пр., д. 5, стр. 1, время работы: пн-чт с 8:00 до 17:00, пт с 8:00 до 15:45, перерыв с 12:00 до 12:45.

4.8.2. на адрес электронной почты: Vozvratputi@mosgortrans.ru

- форма заявления на возврат денежных средств находится на официальном сайте ГУП «Мосгортранс», в разделе сервиса «По Пути», по адресу: www.mosgortrans.ru/about/projects/po-puti/

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 4.7. 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;
 - с целью обеспечения безопасности перевозки, на основании пп 2.3 ст. 22 Устава автомобильного транспорта, в транспортных средствах запрещено провозить чемоданы, хозяйственные сумки и багаж, кроме указанного в пп 2.12, а также велосипеды и самокаты, в т.ч. детские, детские коляски в сложенном и разложенном состоянии, музыкальные инструменты, спортивный, строительный и садовый инвентарь, строительные материалы, мебель и предметы интерьера и др., размещение которого в салоне автобуса может препятствовать входу, выходу или эвакуации пассажиров.

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/Пассажиром 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/Пассажира. 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/Пассажира 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.

9. Порядок обслуживания пассажиров водителем транспортного средства

Несколько главных понятиях профессиональной этики ГУП «Мосгортанс».

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

Чаще всего пассажиры ожидают от работников транспортного предприятия проявления:

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

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

Требования к внешнему виду и порядку взаимодействия с пассажирами

Любой работник организации (хочет он того или нет) является своеобразным ее лицом. Пассажир именно по данному работнику судит о всей организации в целом. Как же мы можем влиять на то, какое мнение о себе можем вызвать своими

действиями у пассажира? Для этого необходимо стараться выполнять всего **Шесть правил**:

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



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

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

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

обувь – чистая, закрытая, классическая

прическа – волосы должны быть чистыми, классически подстрижены;

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

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

При обслуживании пассажиров водитель должен:

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

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

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

- Быть вежливым и внимательным.

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

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

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

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

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

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

- Решать вопросы пассажира здесь и сейчас, если это возможно. Сообщать сроки решения и дальнейшие шаги.

- Прощаться с пассажиром при завершении поездки.

При обслуживании пассажиров недопустимо:

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

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

Работа водителя с возражениями пассажира:

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

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

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