

	Название	Страница
	Предисловие	2
1.	Общие положения	2
2.	Термины и определения	2
3.	Цели и задачи	3
4.	Концепция клиентоориентированной политики	3
5.	Организационно-нормативное обеспечение	3
6.	Инфраструктура очного обслуживания	4
7.	Требования к водителям Исполнителя при обслуживании Клиентов	4
8.	Деловой этикет при обслуживании Клиентов	6
9.	Деловой этикет при телефонных переговорах	7
10.	Этика деловой переписки	7
11.	Внутренний этикет	7
12.	Основные критерии и параметры взаимодействия с Клиентами	7
13.	Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия Исполнителя с Заказчиками	7
14.	Организация клиентского сервиса Исполнителя	8
15.	Принципы урегулирования конфликтов	8
16.	Заочное обслуживание	8
17.	Порядок заочного обслуживания Клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр)	8
18.	Порядок заочного обслуживания Клиентов (Заказчиков) посредством почтовой переписки	9
19.	Интерактивное обслуживание заказов Исполнителем	10
20.	Требования к организации системы интерактивного обслуживания	10
21.	Обслуживание жалоб и претензий	10
22.	Информационное обеспечение Заказчика	11
23.	Порядок рассмотрения претензий Клиентов (Заказчика) и Исполнителя	11
24.	Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания Клиентов (Заказчиков)	12
25.	Требования к водителю и ответственность за нарушения	13
26.	Требования к транспортному средству и ответственность за нарушения	13
27.	Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания Клиентов (Заказчиков)	11
28.	Требования к водителю и ответственность за нарушения	13
29.	Требования к транспортному средству и ответственность за нарушение	14
30.	Требования к порядку оказания услуг и ответственность за нарушение	15
31.	Действия при ДТП и ответственность за нарушение	16
32.	Решение конфликтных ситуаций с Клиентом и ответственность за нарушение	16
33.	Иные договорённости	16
34.	Требования к процессам взаимодействий, определения и ответственность за нарушения	17
35.	Часы работы	17
36.	Ответ на телефонного звонок Заказчика/работа Call центра Исполнителя (24/7)	17
37.	Обработка информационных запросов и заявок на бронирование	17
38.	Исполнение обязательств Исполнителя в части оказания услуг по трансферу Клиентов (перевозка, транспортировка, доставка и пр.) в соответствии с подтвержденной Заявкой	18
39.	Уведомление Заказчика обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика	19
40.	Предоставление Заказчику полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец. тарифами Клиентов Заказчика, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления услуг	19
41.	Предоставление услуг в границах согласованного лимита ценообразования	20
42.	Предоставление информации об особенностях оказания услуг Исполнителем	20
43.	Порядок работы с рекламациями	20
44.	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию	20
45.	Ответственность Исполнителя за предоставление Клиентам Заказчика закрывающих документов	21
46.	Предоставление счетов	21
47.	Обеспечение бесперебойной работы онлайн системы (Далее в совокупности и по отдельности – «Система»)	22

### ПРЕДИСЛОВИЕ

Любой бизнес существует и развивается только благодаря своим клиентам. Чем больше клиентов удовлетворены качеством работы и обслуживания, тем больше шансов на успех у всей компании. В условиях конкуренции клиентов можно привлечь только безупречным сервисным обслуживанием.

Стандарт качества обслуживания (по тексту также - SLA) - это правила очного, заочного, онлайн обращений, переписки между Заказчиком и Исполнителем; установленные нормы уровня обслуживания водителями Исполнителя Клиентов и способы контроля исполнения услуг, гарантирующие потребителям услуг высший уровень обслуживания, своевременность обработки запросов и получения ответов. Стандарт качества обслуживания обуславливает компетентность услуг, предоставляемых компанией Исполнителем.

#### 1. Общие положения.

- 1.1. Настоящий стандарт качества обслуживания является нормативным документом, устанавливающим базовые требования по взаимодействию с Клиентами, Заказчиками и Исполнителями при оказании автотранспортных услуг.
- 1.2. Стандарт предназначен для применения всеми Сотрудниками Исполнителя.
- 1.3. Стандарт распространяется на взаимоотношения с потребителями услуг - физическими лицами; юридическими лицами, в том числе индивидуальными предпринимателями.
- 1.4. В Стандарте учтены требования нормативно-правовых актов: Гражданский кодекс Российской Федерации; Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральный Закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Межгосударственный стандарт ГОСТ 30335-95 / ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996г. № 164); Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утв. постановлением Госстандарта Российской Федерации от 28 июля 2003 г. № 253-ст); ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь; ГОСТ 30594-97. Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества.

#### 2. Термины и определения

- 2.1. Заказчик – Общество с ограниченной ответственностью «Альбатрос Бизнес Кар Трансфер» заключившее договорные отношения с Исполнителем на оказание автотранспортных услуг.
- 2.2. Оператор (менеджер) Заказчика - Сотрудник Заказчика, осуществляющий непосредственное взаимодействие с Исполнителем и уполномоченный решать вопросы, связанные с исполнением Договора в рамках своей компетенции;
- 2.3. Исполнитель - организация, непосредственно осуществляющая автотранспортные услуги для Заказчика и его Клиентов.
- 2.4. Сотрудник – физическое лицо, находящееся в договорных отношениях с Исполнителем (водители, диспетчеры - операторы, бухгалтерия, административный персонал), которое непосредственно осуществляет оказание соответствующего вида услуг для Клиентов и Заказчика.
- 2.5. Клиенты – физические лица, указанные Заказчиком в качестве потребителей автотранспортных и прочих услуг, оказываемых Исполнителем.
- 2.6. Автоинформатор - техническая система автоматического оповещения большого числа абонентов в целях доведения до них типовой информации.
- 2.7. Претензия – направленное Клиентом или Заказчиком в адрес Исполнителя или должностного лица Исполнителя письменное или устное заявление о нарушении прав или интересов Клиента.
- 2.8. Контакт-центр (Call-центр) - совокупность оборудования, программного обеспечения, операторов Исполнителя, процессов для обеспечения обслуживания Заказчика.
- 2.9. Обращение - направленное Заказчиком в адрес Исполнителя или должностного лица Исполнителя письменное или устное предложение, заявление, жалоба или запрос на предоставление информации.
- 2.10. Офис обслуживания клиентов – офис, предназначенный для прямого приема Заказчиков по вопросам взаимодействия.
- 2.11. Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации между людьми.

#### 3. Цели и задачи

- 3.1. Целью настоящего Стандарта является установление норм и правил взаимодействия Исполнителя с Клиентами, Заказчиками, операторами Заказчика и Водителями, выработки единых требований к качеству обслуживания, оптимизация и формализация процедур взаимодействия для повышения удовлетворенности качеством обслуживания всех сторон.
- 3.2. Повышение удовлетворенности качеством обслуживания достигается в результате: экономии времени и усилий по решению вопросов, возможности предоставления одновременно несколько видов услуг; сокращения времени на обслуживание; создания комфортных условий и доброжелательного отношения; упрощения процедуры взаимодействия между сторонами процессов; оптимизация затрат Заказчика и Клиента.
- 3.3. Стандарт устанавливает требования к следующим процессам взаимодействия: реагирования на претензии и обращения; обеспечения «обратной связи»; оценки степени удовлетворенности качеством услуг и качеством обслуживания; заключение и ведение договоров, текущее обслуживание; анализ потребностей и ожиданий Клиентов посредством обработки обращений; осуществление мониторинга и контроля над обслуживанием, в том числе за исполнением решений, принятых по жалобам и обращениям; обеспечение информированности.
- 3.4. Следование нормам настоящего Стандарта направлено: на сохранение и привлечение новых Клиентов; на создание у Заказчика и Клиентов потребности продолжать сотрудничество с Исполнителем, на формирование и поддержание положительного имиджа в глазах Клиентов, Сотрудников и операторов Заказчика.
4. Концепция клиентоориентированной политики
  - 4.1. Ценности и принципы взаимодействия между Сторонами процессов включают в себя обязательства по обеспечению надежного и бесперебойного автотранспортного обслуживания, доступностью всего спектра услуг добросовестным Заказчикам и Клиентам. Клиентоориентированный подход Исполнителя основан на систематическом взаимодействии со всеми сторонами, обеспечивающими процессы обслуживания заказов, отслеживании и анализе их потребностей и мнения Клиентов о качестве обслуживания и использовании принципа «обратной связи».
  - 4.2. Основными принципами политики:
    - 4.2.1. Временная доступность: Заказчику гарантируется качественное обслуживание и оперативное рассмотрение запросов независимо от времени суток.
    - 4.2.2. Организационная доступность: Правила пользования услугами Исполнителя должны быть прозрачны и исполнимы.
    - 4.2.3. Информационная доступность: Полная и достоверная информация обо всех процедурах взаимодействия с Исполнителем носит публичный характер и предоставляется в доступной форме. Заказчики надлежащим образом информируются о стоимости услуг, порядке формирования и размере тарифов на оплату услуг, а также, при необходимости, о порядке ценообразования.
    - 4.2.4. Ценовая и конкурентная доступность: Создание условий для Заказчика по тарифам, способствующих размещению заказов только в компании Исполнителя.
  - 4.3. Обслуживание Заказчика и его Клиентов основано на следующих принципах:
    - 4.3.1. Принцип «обратной связи»: Исполнитель оперативно производит изменения в своей деятельности в ответ на потребности и ожидания Клиентов и Заказчиков.
    - 4.3.2. Принцип «объективности»: Клиентам и Заказчикам обеспечивается объективное и непредвзятое рассмотрение обращений и жалоб в установленные сроки, исходя из принципа добросовестности Клиента и Заказчика, если в установленном законом порядке не установлено обратное. Рассмотрение обращений и жалоб исходит из принципа добросовестности водителя, если в установленном законом порядке не установлено обратное. При рассмотрении обращений Клиентов может учитываться, что у данной группы Клиентов нет юридических или технических знаний по вопросам и условиям исполнения автотранспортных услуг.
    - 4.3.3. Водитель, обслуживающий Клиента Заказчика, в своём лице представляет Исполнителя, и от его отношения к Клиенту (Заказчику) зависит восприятие Исполнителя Клиентом (Заказчиком) как надежного и добросовестного Исполнителя услуг.
  - 4.4. Клиентам и Заказчикам обеспечивается защита персональных данных на основании Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152 - ФЗ «О персональных данных». Сотрудники Исполнителя обеспечивают конфиденциальность полученной информации, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.
5. Организационно-нормативное обеспечение.
  - 5.1. Обслуживание клиентов Исполнителем организуется таким образом, чтобы обеспечить оптимальный баланс качества и стоимости обслуживания и удовлетворение требований Клиентов в соответствии с законодательством Российской Федерации, условиями договора и SLA.
  - 5.2. Общие вопросы организации системы управления взаимодействием с Клиентами определяются в соответствии с концепцией клиентоориентированной политики.

- 5.3. Прием запросов на перезаключение договорных отношений осуществляет служба по работе с юридическими лицами по телефону +7(383)2099275 и адресу электронной почты [lisa\\_vaganova@e-trans.me](mailto:lisa_vaganova@e-trans.me)
- 5.4. Контакт-центр является точкой входа Заказчиков к Исполнителю с заявками, вопросами и потребностями.
- 5.5. Подразделения Исполнителя, в функции которых входит оказание сложных услуг, организация ВИП обслуживания, зарубежные трансферы, взаимодействуют в работе с операторами Заказчика в рамках своей компетенции. Каждое подразделение, деятельность которых затрагивает интересы Заказчика и Клиентов, дает предложения по улучшению работы с Клиентами и участвует в реализации лучшего варианта исполнения заказа.
- 5.6. Сотрудники Исполнителя в установленные сроки предоставляют ответы на запросы и заказы, осуществляют дополнительные обращения за уточнениями к Заказчику по исполнению заказа, предоставлению вариантов автотранспорта по требуемым параметрам и условиям Заказчика.
- 5.7. Для организации взаимодействия Исполнителя с Заказчиком и операторами Заказчика используется единое корпоративное программное обеспечение с возможностью доступа к единой базе заказов по адресу <https://lk.e-trans.me>.
- 5.8. Исполнитель предоставляет Заказчику выбор любого канала информационного взаимодействия (телефон, электронная почта, онлайн чат, СМС, автодозвон) в зависимости от индивидуальных возможностей и предпочтений.
- 5.9. Для поддержания системы централизованного обслуживания Исполнитель обеспечивает наличие: квалифицированных Сотрудников, ответственных за взаимодействие и организацию обслуживания Заказчиков и Клиентов; современного компьютерного оборудования и программного обеспечения для регистрации, обработки обращений и формирования отчетов для Заказчика.
6. Инфраструктура очного обслуживания
  - 6.1. Очное обслуживание Заказчика Исполнителем осуществляется в офисе обслуживания клиентов по адресу, указанному в реквизитах в договоре.
  - 6.2. Очное обслуживание руководителями и Сотрудниками Исполнителя производится в часы работы Сотрудников структурных подразделений.
  - 6.3. Выезд Сотрудников и руководителей в офис Заказчика производится по согласованию сторон, и определяются из принципа достаточной необходимости очного обслуживания.
7. Требования к водителям Исполнителя при обслуживании Клиентов.
  - 7.1. Клиенты, обслуживание которых Вы осуществляете, как правило, деловые или командированные клиенты, для которых важно качество услуг, пунктуальность и безопасность поездки. Ваше отношение к работе при выполнении заказа на трансфер требует гораздо больше внимания и ответственности, чем рядовой заказ такси.
  - 7.2. Внешний вид водителей должен быть опрятным, чистым и в классическом или деловом стиле одежды (брюки, рубашка или свитер, туфли). Водители автомобилей классов «Бизнес+» и «Представительский» — работают в деловом костюме. Не допускается спортивная и пляжная обувь, шорты. Обувь должна быть чистой и опрятной.
  - 7.3. Водитель должен оперативно и качественно обслуживать Клиентов (Заказчиков).
  - 7.4. Водители Исполнителя безоговорочно соблюдают стандарты встречи Клиентов в терминале прибытия аэропорта на выходе из зоны получения багажа, на перроне железнодорожного вокзала или в лобби отеля:
    - 7.4.1. **ЗАБЛАГОВРЕМЕННО** уточняют в справочной службе аэропорта (вокзала) фактическое прибытие рейса (поезда) и приезжают за 5 минут до приземления самолета (прибытия поезда).
    - 7.4.2. Если услуга заказана без встречи с табличкой, по прилету самолета (прибытию поезда или к отелю) водитель **ОБЯЗАТЕЛЬНО** дозванивается Клиенту или координатору **8-800-250-1717**, сообщают о готовности к поездке и предлагают помощь с переноской багажа к автомобилю.
    - 7.4.3. Сразу после звонка Клиента или координатора водителю (или получения Клиентом багажа в аэровокзале), водитель встречает Клиента в удобном для него месте и осуществляет помощь с погрузкой багажа.
    - 7.4.4. Водитель ни в коем случае не сидит в машине при встрече Клиента, а встречает его возле автомобиля.
    - 7.4.5. Если услуга заказана со встречей клиента с табличкой, водитель **ОБЯЗАТЕЛЬНО** должен находиться в зоне выхода клиента с летного поля (багажного отделения аэропорта, сектора выхода), вагона поезда или лобби отеля с табличкой в руке, текст таблички указан в заказе.
    - 7.4.6. Время бесплатного ожидания для получения клиентом багажа в аэропорту согласно условиям договора от 40 минут до 1 часа.
    - 7.4.7. Время бесплатного ожидания при начале трансфера от железнодорожного вокзала – 20 минут.
    - 7.4.8. Время бесплатного ожидания при подаче к отелю или по адресу согласно договору от 10 до 15 минут.

- 7.4.9. Во всех случаях, когда дозвониться Клиенту не удастся в течение 15 минут или любых других ситуациях, влияющих на маршрут и время трансфера, водитель **НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО** уведомляет координатора по телефону круглосуточной службы поддержки **8-800-250-1717** (звонок бесплатный) о текущей проблеме для принятия дальнейших решений по исполнению заказа.
- 7.4.10. Для компенсации стоимости услуг, невозможности дозвониться пассажиру или встретиться с ним, водитель подтверждает свое присутствие в аэропорту, на вокзале или в отеле, сохранив парковочные квитанции, чеки, талоны, в том числе осуществит свое фото на телефон с ракурсом на табло прилета самолета, прибытия поезда, ресепшн отеля, с отражением в фотографии текущего времени. При заказе подачи по адресу, сделайте Ваше фото на фоне таблички с адресом дома.
- 7.5. Водитель обеспечивает подачу транспортного средства по адресу за 5 минут до времени, указанного в заказе.
- 7.6. Водитель обязан инициировать обращение к Клиенту звонком самостоятельно или через оператора
- 7.7. Исполнителя при подаче транспорта.
- 7.8. Водитель всегда первым приветствует Клиента и должен демонстрировать доброжелательное отношение к Клиенту при общении с ним: корпус водителя развернут в сторону Клиента; взгляд направлен Клиенту в глаза; необходимо улыбаться Клиенту.
- 7.9. Водитель в процессе общения обращается к Клиенту по имени и отчеству и на «Вы» вне зависимости от его возраста и социального положения, это подчеркивает вежливое и уважительное отношение к Клиенту.
- 7.10. Если Клиент подошел к водителю или его глаза встретились с глазами Клиента, то необходимо поздороваться с ним, представиться и обратиться с вопросом «Могу Вам чем-то помочь?». При этом если водитель находится на значительном расстоянии от Клиента, достаточно кивнуть головой, поддерживая при этом контакт глазами. Приветствуя Клиента, водитель демонстрирует, что заметил его и сообщает о своей готовности помочь ему в случае необходимости.
- 7.11. Водители Исполнителя безоговорочно помогают клиентам с доставкой багажа до транспортного средства, дополнительная плата за услугу не взимается.
- 7.12. Водители Исполнителя соблюдают спокойный и уверенный стиль управления транспортными средствами с соблюдением правил дорожного движения. Начиная движение, Водители Исполнителя должны пристегнуться сами и убедиться, что клиенты пристегнуты ремнём безопасности.
- 7.13. Формат и громкость музыки в салоне автомобиля должны быть только по желанию Клиента.
- 7.14. По предварительному запросу водитель предоставляет детское кресло или удерживающее устройство без взимания дополнительной платы.
- 7.15. Хорошее знание города и области – ключевая компетенция водителя, заранее выбирайте оптимальные маршруты для передвижения, учитывая особенности дорожной обстановки, наличие «пробок» и пути объезда в вашем городе.
- 7.16. Водитель обязан избегать и не создавать аварийных, конфликтных и потенциально опасных ситуаций на дороге, игнорировать неумелость других участников движения.
- 7.17. Водителю запрещено принимать денежные средства от Клиентов и представлять Клиенту закрывающие документы, чеки, квитанции, содержащие стоимость только его услуг. Исполнителю запрещено отправлять СМС сообщения, содержащие стоимость его услуг. Стоимость услуг указывается Исполнителю только Заказчиком для отражения в таких документах и сообщениях.
- 7.18. Исполнителю запрещено принимать заказы от Клиентов Заказчика напрямую. Исполнитель обязан сообщить незамедлительно о подобном обращении Клиента, в противном случае Заказчик вправе отказаться от оплаты такого заказа.
- 7.19. Курение при управлении автомобилем в присутствии клиента категорически запрещается.
- 7.20. Водитель должен стремиться обеспечить максимальный эмоциональный комфорт для Клиента. Предупредительность, тактичность, вежливость, доброжелательность и спокойствие являются безусловными составляющими высокой коммуникативной культуры общения Сотрудника с Клиентами. Водителю следует использовать слова «спасибо» и «пожалуйста».
- 7.21. Каждый водитель Исполнителя в своей деятельности должен руководствоваться знанием того, что главная ценность – Клиент.
- 7.22. Уважая наших Клиентов и Заказчиков, водители отдают себе отчет, что к каждому нужен индивидуальный подход.
- 7.23. Исполнитель и его Сотрудники заинтересованы в установлении длительных партнерских взаимоотношений с Клиентами и Заказчиками.
- 7.24. Проявление внимания Сотрудников Исполнителя к индивидуальности каждого Клиента и Заказчика – основа коммерческой политики Исполнителя.
- 7.25. При возникновении конфликтной ситуации водители внимательно относятся к интересам Клиента и, по возможности, их учитывают.
- 7.26. Правила делового этикета не абсолютны – они рассчитаны на то, что в каждом конкретном случае их применяют, исходя из ситуации. Неизменным в любой ситуации остается уважение к Клиенту, здравый смысл и рациональность поведения водителя.
- 7.27. Каждый Клиент (Заказчик) требует внимания. Водитель относится ко всем Клиентам равно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий.
- 7.28. Водитель должен уважать точку зрения Клиента вне зависимости от того, разделяет он ее или нет. Не допускается явно навязывать свою точку зрения, игнорировать высказывания Клиента.

- 7.29. Иностранные слова или профессиональные термины при общении с Клиентом водитель должен употреблять в меру и только в тех случаях, когда уверен в том, что Клиент полностью понимает его. Запрещается употребление просторечных или грубых выражений.
  - 7.30. Водитель, во избежание случайного предоставления ложной информации, не вправе консультировать Клиента по вопросам, требующим специальных знаний, выходящих за пределы его компетенции.
  - 7.31. В случае если водитель не обладает необходимой компетенцией, чтобы решить проблему обратившегося к нему Клиента, он должен: найти другого Сотрудника, для того, чтобы удовлетворить просьбу Клиента; задать направления поиска (предоставить телефон, Е-мэйл и т.п.).
  - 7.32. Не разрешается говорить или намекать Клиенту, что его проблема незначительна, и тем более сравнивать его с другими Клиентами.
  - 7.33. Форма изложения устных или письменных обращений к Клиентам не должна допускать категоричных выражений, таких как «Вы обязаны», «Вам предписывается», «Явиться», «Предъявить» и т.п.
  - 7.34. Водителю категорически запрещается в присутствии Клиентов порочить репутацию Исполнителя и Заказчика, вести посторонние разговоры, отлучаться, принимать пищу во время обслуживания клиента.
  - 7.35. Водителю категорически запрещено обсуждать с Клиентом вопросы тарификации поездок, внутренней стоимости услуг и любых финансовых вопросов при оплате услуг по безналичному расчету, склонять или предлагать для Клиентов прямое сотрудничество.
  - 7.36. При выявлении ошибок, допущенных со стороны Заказчика, Исполнителя или водителя, необходимо принести Клиенту извинения за причиненные неудобства.
  - 7.37. При выявлении ошибок, допущенных Клиентом, запрещается высказывать ему претензии. Следует вежливо и доступно объяснить Клиенту правильный порядок действий.
  - 7.38. При обслуживании Клиента, подавшего жалобу, необходимо придерживаться следующих методов работы: быть к Клиенту особенно внимательным, даже если жалоба кажется несущественной или абсурдной; помочь Клиенту изложить свою жалобу; дать возможность спокойно высказаться; уточнить суть жалобы; решать проблему в кратчайшие сроки; анонимные жалобы в целях анализа и статистики обращений необходимо рассматривать в отдельном порядке.
  - 7.39. При взаимодействии с Клиентом Сотрудник не должен предоставлять заведомо ложную информацию либо дезориентировать его иными способами.
  - 7.40. Сотрудники Исполнителя относятся к информации, полученной от Заказчика и Клиента, как к коммерческой тайне.
  - 7.41. Исполнитель составляет график работы водителей с учетом требований Трудового кодекса РФ по соблюдению режима работы и отдыха, обеспечивает прохождение водителями медицинского предрейсового осмотра.
  - 7.42. Исполнитель обеспечивает страхование гражданской ответственности безопасности жизни и здоровья пассажиров по каждому транспортному средству.
8. Деловой этикет при обслуживании Клиентов.
- 8.1. Общение с Клиентами (Заказчиками) является важным элементом корпоративной культуры Исполнителя.
  - 8.2. При обслуживании водитель должен стремиться к максимальной продуктивности обслуживания, выраженной в получении положительного результата от обслуживания Клиента.
  - 8.3. Водитель обязан: поприветствовать Клиента; в вежливой форме узнать имя и отчество клиента, обращаться к нему во время разговора по имени и отчеству; отвечать на вопросы Клиента вежливо и доброжелательно, в корректной форме. Отказ в обслуживании Клиента должен быть аргументирован и предложены действия для решения вопроса; не повышать голос, не проявлять торопливость, не высказывать нетерпения, избегать непонятных для Клиента терминов, не допускать в разговоре с Клиентом неприятные для него интонации, не проявлять безразличия к проблемам Клиента.
  - 8.4. При обсуждении принципиально важных или спорных моментов водителю необходимо демонстрировать доброжелательное отношение к Клиенту манерой общения, способом здороваться, улыбкой и т.п.
  - 8.5. Клиент не всегда может быть в хорошем настроении, но завершение обслуживания Клиента должно оставаться в хорошем расположении его духа. Поэтому водителю необходимо быть максимально вежливым и корректным при общении с Клиентом.
  - 8.6. При установлении фактов грубого обращения водителя с Клиентом (Заказчиком), оказания на него необоснованного давления и угроз прекращения обслуживания виновные Сотрудники Исполнителя привлекаются к дисциплинарной ответственности в установленном порядке.
  - 8.7. В конце обслуживания водитель обязан поблагодарить Клиента: «Рады, что Вы к нам обратились. До свидания. Всего доброго» и тому подобные выражения.
  - 8.8. В случае проявления со стороны Клиента (Заказчика) необоснованной агрессии, неадекватного поведения, нахождения его в алкогольном/наркотическом опьянении водитель предпринимает действия по тактичному завершению диалога, прерывает беседу и ни в коем случае не провоцирует конфликт противостоянием.



9. Деловой этикет при телефонных переговорах.
  - 9.1. Телефонные переговоры являются важным элементом корпоративной культуры Исполнителя. Сотрудник или водитель, отвечающий на телефонный вызов, формирует соответствующий имидж Исполнителя у Клиентов (Заказчиков).
  - 9.2. При телефонных переговорах с Клиентами Сотрудник обязан поздороваться, назвать наименование компании или подразделения компании и свое имя и высказать суть звонка.
  - 9.3. Водителю или Сотрудникам Исполнителя необходимо своевременно, не позже третьего - четвертого сигнала, отвечать на входящий телефонный вызов.
  - 9.4. Сотруднику Исполнителя следует вести телефонный разговор таким образом, чтобы проблема каждого Клиента была решена, и у него осталось приятное впечатление о Исполнителе.
  - 9.5. Если Сотрудник или водитель не уверен, что правильно расслышал что-либо в телефонном сообщении, ему необходимо переспросить Клиента, во избежание недопонимания.
  - 9.6. Сотрудник должен быть лаконичен, четок в изложении информации, не употреблять лишних слов, не допускать продолжительных пауз. Телефонный разговор должен быть содержательным, но кратким.
  - 9.7. Если Сотрудник не может сразу ответить на вопрос Клиента, рекомендуется записать номер телефона Клиента и перезвонить ему.
  - 9.8. Сотруднику запрещено посвящать телефонного собеседника в дела и проблемы коллег, комментировать их действия.
10. Этика деловой переписки.
  - 10.1. Деловая переписка может осуществляться как посредством обычной почты, так и через электронную почту.
  - 10.2. Стилль письма должен быть единообразным по шрифту, выдержан в деловом стиле. Орфографические ошибки недопустимы.
  - 10.3. При направлении письма по электронной почте Сотрудник всегда кратко указывает его тему.
  - 10.4. Длина письма должна соответствовать характеру общения: если Сотрудник просто отвечает на вопрос, то он должен делать это кратко и, по существу.
  - 10.5. Письмо необходимо начинать с обращения к клиенту по имени и отчеству.
  - 10.6. В ответе рекомендуется привести краткое содержание полученного запроса.
  - 10.7. Подпись должна идентифицировать Сотрудника (ФИО и должность) и содержать данные об альтернативных каналах связи (например, телефон или Е-мэйл).
11. Внутренний этикет.
  - 11.1. Сотрудник обязан хранить служебную тайну, не распространять конфиденциальную информацию (в т.ч. персональные данные клиентов), а также сведения о своей личной жизни или личной жизни Сотрудников Исполнителя, Клиентов и Заказчиков.
12. Основные критерии и параметры взаимодействия с Клиентами
  - 12.1. Эффективный процесс взаимодействия с Заказчиками и Клиентами характеризуется следующими параметрами:
    - 12.1.1. Единообразие требований к качеству предоставления услуг, соблюдение установленных сроков по всем процедурам взаимодействия.
    - 12.1.2. Индивидуальный подход к Заказчикам и Клиентам, минимизация времени Заказчика, затраченного на получение услуг.
    - 12.1.3. Оперативность реагирования на жалобы и устранения выявленных недостатков в работе с Клиентами; полнота, актуальность и достоверность информации; многоканальность предоставления информации.
13. Ключевыми критериями оценки качества взаимодействия Исполнителя с Заказчиками является обеспечение качества клиентского обслуживания, которое включает в себя:
  - 13.1. Заключение и исполнение договора на автотранспортное обслуживание;
  - 13.2. Информирования Заказчиков и Клиентов о процессах обслуживания Исполнителя и водителем.
  - 13.3. Уведомление Исполнителя и его Сотрудников о действующих стандартах качества обслуживания в компании Заказчика и изменения к нему.

- 13.4. Уведомление Исполнителя о порядке и условиях оплаты за услуги.
- 13.5. Уведомление о возможных последствиях в виде полного или частичного ограничения размещения заказов в связи с нарушениями условий договора Исполнителем.
- 13.6. Уведомление о действующих тарифах на услуги и сроков их изменения.
- 13.7. Уведомление об адресе и телефонах офиса, часах работы подразделений Исполнителя и Заказчика.
- 13.8. Уведомление о порядке передачи обращений, заказов, претензий.
- 13.9. Предоставление Заказчику полного пакета документов Исполнителя (реквизиты, устав, учредительные документы и т.д.)
- 13.10. Ознакомление с интернет-сайтами Исполнителя;
  
14. Организация клиентского сервиса Исполнителя.
  - 14.1. Обслуживание Заказчиков и Клиентов организуется в соответствующих подразделениях Исполнителя (при наличии):
    - 14.1.1. Руководители (учредители Исполнителя)
    - 14.1.2. Отдел продаж.
    - 14.1.3. Контакт центр (Call-центр)
    - 14.1.4. Отдел по работе с корпоративными клиентами
    - 14.1.5. Бухгалтерия
    - 14.1.6. Отдел по работе с рекламациями
    - 14.1.7. Отдел IT поддержки
  - 14.2. Сотрудники Исполнителя выполняют функции по реализации потребностей Клиентов и Заказчиков в рамках своих должностных обязанностей.
  - 14.3. Регламент времени обслуживания и ответа на запросы определен в требованиях к процессам взаимодействий (см. таблицу стр. 16)
  
15. Принципы урегулирования конфликтов
  - 15.1. Недопущение возникновения конфликта является важным условием для обеспечения защиты интересов Заказчика и Клиентов.
  - 15.2. Во избежание конфликтных ситуаций Сотрудники Исполнителя обязаны: стремиться действовать в интересах Клиентов, уметь распознать и избегать ситуаций, когда может возникнуть конфликт; не допускать возникновения ситуации, при которой в конфликте начинают участвовать другие потребители; соблюдать принцип конфиденциальности.
  - 15.3. В случае возникновения обстоятельств, которые, по мнению Сотрудника Исполнителя, могут привести к конфликту, он обязан срочно поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя, который должен принять меры к урегулированию возникшей ситуации.
  - 15.4. При разрешении конфликтных ситуаций с Клиентами и Заказчиками действия Сотрудников Исполнителя, включая принимаемые ими решения, не должны преследовать личный интерес.
  - 15.5. Сотрудники Исполнителя должны проявлять терпимость к фактам некорректного с ними обращения Клиентов, стремясь обеспечить их наилучшим сервисом, так как предупредительное отношение к Клиентам и Заказчикам, создание наиболее благоприятных условий для них является залогом длительных партнерских отношений.
  
16. Заочное обслуживание.
  - 16.1. Заочное обслуживание осуществляется по трем каналам связи: телефон, интернет - канал; почта (почтовая переписка).
  
17. Порядок заочного обслуживания клиентов посредством телефонной связи (Контакт-центр):
  - 17.1. Клиенты и Заказчики могут воспользоваться следующими видами телефонной связи: прямой телефонный контакт с Сотрудником или на горячую линию в Контакт-центр Исполнителя.



- 17.2. Все телефонные номера, по которым осуществляется телефонная связь с Сотрудниками Исполнителя, указываются: на сайте Исполнителя, в договоре на обслуживание, в подписях Сотрудников Исполнителя электронных писем, СМС-уведомлениях, маршрутных квитанциях, личном кабинете Исполнителя и прочих сопроводительных документах к заказу.
- 17.3. Телефонные номера водителя предоставляются Исполнителем Заказчику в письме - запросе контактных данных о водителе; в маршрутной квитанции; в личном кабинете после назначения; Клиенту в СМС сообщении.
- 17.4. По телефонам для прямого телефонного контакта Клиент (Заказчик) должен в момент разговора получить ответ на свой вопрос. В случае если Сотрудник, ответивший на телефонный звонок Клиента или Заказчика, не может дать полный ответ в момент разговора или подготовка информации требует некоторого времени (более 2 минут), Клиенту и Заказчику сообщается об этом, указывается дата и время, когда можно перезвонить для получения точной и полной информации.
- 17.5. Телефоны для прямого телефонного контакта доступны для звонков в часы работы соответствующего подразделения Исполнителя.
- 17.6. В случае обращения Заказчика (Клиента) по телефону для прямого телефонного контакта за получением информации о состоянии заказа, у Клиента (Заказчика) необходимо представиться самому, уточнить как его зовут, спросить номер заказа или другую уточняющую информацию для идентификации заказа: дата и время подачи, адрес подачи или назначения. В случае если Клиент (Заказчик) отказывается выполнить вышеуказанные требования, Сотрудник Исполнителя имеет право отказать в предоставлении запрашиваемой информации.
- 17.7. В случае если обращение Клиента содержит нецензурную брань, оскорбления или угрозы в адрес Сотрудников Исполнителя, то Сотрудник имеет право прекратить телефонный контакт, прервав разговор.
- 17.8. Общие требования к Сотрудникам Исполнителя во время общения по телефону: впечатление об Исполнителе складывается у Клиента (Заказчика) по первому телефонному разговору, поэтому каждый Сотрудник обязан уметь грамотно общаться по телефону; недопустимо игнорирование телефонных звонков: не позднее, чем после 3-5 сигнала звонка после приветственной фразы автоинформатора должен следовать ответ; отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться, произнести название нашей компании и свое имя; телефонные переговоры должны вестись громким четким голосом, речь должна быть внятной, доброжелательной; Сотрудник, обслуживающий Клиента по телефону, обязан дать консультацию по интересующему Клиента вопросу, а в случае, если Сотруднику для этого требуется уточнение информации, он должен взять контактный телефон и перезвонить Клиенту после выяснения всех обстоятельств. В случае, когда Сотрудник, у которого звонит телефон, обслуживает Клиента (Заказчика) по другой телефонной линии, на телефонный звонок должен ответить кто-то из коллег. Телефонный звонок не должен быть оставлен без внимания.
- 17.9. Параметры деятельности Контакт-центра Исполнителя:
  - 17.9.1. Осуществление приема вызовов ежедневно и круглосуточно по телефонам, указанным в договоре.
  - 17.9.2. Предельное (максимальное) время обслуживания Клиента (Заказчика) в Контакт-центре Исполнителя (рекомендуемый показатель):
    - 17.9.2.1. Обслуживание оператором – время ожидания ответа - 40 с;
    - 17.9.2.2. Обслуживание оператором – запрос и поиск информации о Клиенте - 45 с;
    - 17.9.2.3. Обслуживание оператором – предоставление информации по запросу - 5 мин;
    - 17.9.2.4. Обслуживание оператором – постобработка сообщения - 5 мин;
    - 17.9.2.5. Обслуживание Сотрудником – соединение со Сотрудником - 40 с;
    - 17.9.2.6. Обслуживание Сотрудником – предоставление информации Сотрудником по индивидуальным заявкам – не более 30 минут для классов автомобилей «Эконом», «Комфорт», «Бизнес»;
    - 17.9.2.7. Обслуживание Сотрудником – предоставление информации Сотрудником по индивидуальным заявкам для классов «Бизнес+», «Представительский» в течение 2 часов, групповым заказам в течение 3 часов или в эти же сроки в рабочее время Исполнителя услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.
  - 17.9.3. В целях контроля за качеством оказания услуг все телефонные переговоры записываются.
18. Порядок обслуживания Клиентов (Заказчиков) посредством почтовой переписки:
  - 18.1. Почтовая переписка используется для направления документации, связанной с обслуживанием, а также в случаях, когда Заказчик направляет обращение по почте.
  - 18.2. Любое письменное обращение в адрес Исполнителя поступающее по почте и полученное от Заказчика регистрируется.
  - 18.3. После регистрации, обращение, направляется в соответствующее подразделение Исполнителя. В подразделении назначается ответственный Сотрудник Исполнителя за подготовку ответа на каждое конкретное обращение.

- 18.4. Письменное обращение Клиентов (Заказчиков) должно рассмотрено Сотрудниками Исполнителя в течение 5 рабочих дней (в случае если иной срок не предусмотрен законодательством или в договоре). Сотрудники Исполнителя проверяют полноту предоставленных сведений, если данных недостаточно, связываются с Клиентом (Заказчиком) по одному из указанных каналов в целях уточнения информации и согласования времени принятия дальнейших мер по обращению.
- 18.5. Ответ на письменное обращение Заказчика должен быть подготовлен в печатном виде на фирменном бланке Исполнителя и содержать конкретную информацию о сути вопроса, заданного Заказчиком, контактные данные исполнителя (ФИО, телефон, адрес электронной почты), и подписан уполномоченным на то должностным лицом.
- 18.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, Заказчик информируется об этом.
- 18.7. Заказчик информируется о невозможности предоставления письменного ответа, в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих конфиденциальную информацию.
- 18.8. Ответы, направляемые Заказчикам Исполнителем, оформляются на фирменном бланке Исполнителя с обязательным заполнением реквизита «отметка об исполнителе», который состоит из инициалов (возможна их расшифровка), фамилии и номера телефона исполнителя письма, а также, при необходимости ответа по электронной почте – адреса электронной почты.
- 18.9. Предельное (максимальное) время обслуживания Заказчика с использованием почтовой переписки (рекомендуемый показатель):
  - 18.9.1. Регистрация, классификация обращений и передача обращения Сотруднику - не более одного рабочего дня;
  - 18.9.2. Рассмотрение обращения и оформление ответа - не более 5 дней;
  - 18.9.3. Продление рассмотрения обращения – не более 10 дней;
19. Интерактивное обслуживание заказов Исполнителем
  - 19.1. Интерактивное обслуживание заказа Исполнителем организуется на Веб-сайте Заказчика по адресу <https://lk.e-trans.me> и программой регистрации, систематизации и распределения заказов Заказчика и предназначено для предоставления информации Клиенту и Заказчику, без предварительного запроса, следующей адресной информации:
    - 19.1.1. Уведомления о статусах заказов, отражаемых в личном кабинете: передан партнеру, принят партнером, обработка изменений, водитель назначен, выполнен, отменен, сорван, закрыт.
    - 19.1.2. Выгрузки реестров заказов; поиск заказов и информации по заказам.
    - 19.1.3. Дозвоны на телефоны Клиенту (Заказчику) с информированием о статусах заказа.
    - 19.1.4. Уведомления Клиентов в 2-х СМС о регистрации заказа в компании Заказчика и о назначении экипажа Исполнителем.
    - 19.1.5. Уведомление водителя по СМС о заказе.
    - 19.1.6. Дозвоны водителю для подтверждения исполнения заказа.
    - 19.1.7. Перечень информации для автоинформирования формируется Сотрудниками Заказчика и утверждается Исполнителем.
20. Требования к организации системы интерактивного обслуживания.
  - 20.1. Регистрация и уведомление Заказчика о регистрации обращения у Исполнителя- не более 1 мин.
  - 20.2. Обновление информации в случае изменения заказа в личном кабинете Исполнителя – не более 5 мин.
  - 20.3. Рассмотрение обращения и оформление ответа по электронной почте – не более 10 мин.;
  - 20.4. Продолжительность промежутка между «отрицательным» звонком Сотруднику Исполнителя и следующим звонком – не более 5 мин.
21. Обслуживание жалоб и претензий.
  - 21.1. Подача жалобы или претензии от Клиентов (Заказчиков) осуществляется на адрес электронной почты Исполнителя, указанный в договоре с детальным описанием причины, предмета и обстоятельств жалобы.
  - 21.2. Сотрудник Исполнителя проверяет полноту предоставленных по жалобе сведений, если имеются недостающие данные, связывается с Клиентом (Заказчиком) по одному из указанных каналов связи с целью уточнения информации.

- 21.3. Ответ направляется Клиенту (Заказчику) способом, указанным при написании претензии или по тому же каналу связи, по которому пришла жалоба.
22. Информационное обеспечение Заказчика
- 22.1. К напоминаниям/сообщениям относится информирование: о наличии задолженности; об ограничения на обслуживание; о внесении изменений в условия договоров по инициативе Исполнителя; о приближении срока оплаты за предоставленные услуги; об изменении тарифов или правил предоставления услуг.
- 22.1.1. На официальном сайте Исполнителя содержится информация о стоимости услуг, справочной информацией о деятельности Исполнителя.
- 22.1.2. В качестве напоминаний применяется адресное распространение информационных уведомлений по сумме задолженности за предоставленные услуги.
- 22.1.3. Используется три типа индивидуального информирования: телефонное, e-mail и по почте. Выбор типа информирования зависит от информации, предоставленной Исполнителю Заказчиком.
23. Порядок рассмотрения претензий Клиентов (Заказчика) и Исполнителя:
- 23.1. В целях повышения степени лояльности и удовлетворенности потребителей услуг, а также для повышения качества обслуживания потребителей Исполнитель и Заказчик планируют и проектируют эффективный и результативный процесс работы с претензиями.
- 23.2. Осуществляется регистрация претензий и ответов на них, порядок пользования такими записями и управления ими с соблюдением защиты любой персональной информации о подателях претензий.
- 23.3. Рассмотрение претензий, жалоб, заявлений в порядке, указанном в настоящем разделе Стандарта осуществляется применительно к следующим документам: Документ, озаглавленный «Жалоба», «Претензия», «Заявление», при наличии в указанных документах отрицательной информации о действиях / бездействии Сотрудников Исполнителя или Заказчика.
- 23.4. Запись, должна содержать указания на меры, принятия которых требует податель претензии, а также любую другую информацию, необходимую для эффективного рассмотрения таковой, включая описание и соответствующие вспомогательные данные; дату подготовки ответа; незамедлительно принятые меры. О получении каждой претензии немедленно сообщается ее подателю (по почте, по телефону, по электронной почте).
- 23.5. После регистрации претензии определяется правильность ее оформления, достаточность и обоснованность содержащейся в ней информации, а также важность, сложность и необходимость осуществления немедленных действий.
- 23.6. К рассмотрению принимаются претензии, представленные в письменной или устной форме и содержащие: наименование услуги; основания для претензии; необходимые доказательные документы; номер договора, дату его заключения. Податель, представившей претензию, не содержащую указанных атрибутов, информируется об этом с целью получить всю необходимую и достаточную информацию для объективного рассмотрения претензии.
- 23.7. Претензия прослеживается, начиная с ее приема до достижения удовлетворенности подателя претензии или до принятия заключительного решения. Текущий статус претензии сообщается ее подателю по его запросу.
- 23.8. В случае недостаточности или отсутствия доказательств, позволяющих прийти к выводу о наличии либо отсутствии признаков нарушения требований, Исполнитель или Заказчик вправе для сбора и анализа дополнительных доказательств продлить срок рассмотрения претензии. О продлении срока рассмотрения претензии Исполнитель или Заказчик в письменной форме уведомляет подателя претензии.
- 23.9. Если претензия признана необоснованной, то подателю претензии направляется письменный ответ, содержащий отказ с аргументированным заключением.
- 23.10. В случае признания претензии обоснованной подателю направляется письменный ответ с предложениями по урегулированию. Если податель претензии отклоняет предлагаемое решение или действие, претензия остается открытой. Об этом делаются соответствующие записи, а податель претензии информируется о том, куда он еще может обратиться внутри и вне организации.
- 23.11. Обобщенная информация обо всех поступивших претензиях, их причинах, предпринятых действиях подготавливается в виде отчета для проведения анализа со стороны руководства организаций и используется при мониторинге удовлетворенности Клиентов.
- 23.12. Стороны проводят постоянный мониторинг процесса работы с претензиями по следующим показателям: соблюдение сроков рассмотрения и урегулирования претензии; объективность рассмотрения претензии; адекватность осуществления корректирующих и предупреждающих действий при возникновении претензии.

- 23.13. Стороны принимают следующие меры для исключения причин существующих и потенциальных проблем, приводящих к претензиям, с целью предотвратить их повторное возникновение: исследуют, выявляют и применяют наилучший опыт в области работы с претензиями; распространяют подход, фокусируемый на потребителя, внутри организации; поощряют применение инноваций в процессе работы с претензиями; поощряют образцовую работу с претензиями Клиентов.
24. Критерии качества обслуживания и контроль и мониторинг качества обслуживания Клиентов (Заказчиков).
- 24.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений Клиентов, за сохранность данных обращений несет каждый Сотрудник Исполнителя в рамках своей компетенции.
- 24.2. Контроль за внешним видом водителей и состоянием автотранспорта возлагается на непосредственного руководителя Исполнителя.
- 24.3. Качественное обслуживание и оперативное рассмотрение обращений характеризуется индикатором «Доступность обслуживания клиентов».
- 24.4. Полнота, актуальность и доступность информации об объеме, порядке предоставления и стоимости услуг характеризуются индикатором «Информативность».
- 24.5. Исполнение в установленный срок всех процедур, предусмотренных Стандартом, в том числе по рассмотрению обращений и жалоб клиентов характеризуется индикатором «Исполнительность».
- 24.6. Наличие эффективной обратной связи с Клиентами (Заказчиком), позволяющей в разумные сроки разрешать возникающие в процессе деятельности вопросы, в том числе связанные с качеством и стоимостью оказываемых услуг, характеризуются индикатором «Результативность обратной связи».
- 24.7. Критерии качества обслуживания Клиентов могут носить как объективный, так и субъективный характер. Методом оценки объективных критериев является однозначное соответствие или несоответствие проверяемого объекта данному критерию. Методом оценки субъективных критериев является обработка статистической информации по отзывам Клиентов.
- 24.8. Исполнитель несет ответственность за соблюдение вышеуказанных критериев своими Сотрудниками.
- 24.9. Подтверждение соответствия требованиям Стандарта осуществляется проведением внутреннего аудита (силами собственного персонала) или внешних консультантов – мониторинга удовлетворенности потребителей. Мониторинг удовлетворенности потребителей услуг проводят в целях определения областей улучшения деятельности, разработки и осуществления мер по наиболее полному удовлетворению требований и ожиданий потребителей. Мониторинг проводят на основе анализа полученной информации о качестве обслуживания и деятельности организации в целом.
- 24.10. Объектом мониторинга является удовлетворенность Клиентов (Заказчиков) следующими сторонами деятельности Исполнителя: качество обслуживания и совершенствование управления взаимоотношения с Клиентами; информирование об услугах; прохождение запросов, договора или заказа, включая изменения к ним; обратная связь с Клиентами (Заказчикам), включая претензии; повышение конкурентоспособности Исполнителя на рынке автотранспортных услуг; репутация Исполнителя.
- 24.11. Порядок подтверждения соответствия устанавливается отдельным организационно - распорядительным документом. Результаты аудитов документируются и служат для определения необходимости корректирующих и предупреждающих действий, планирования и внедрения мер для улучшения системы обслуживания Клиентов.
- 24.12. Информацию для осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей в зависимости от источников подразделяют на внешнюю и внутреннюю.
- 24.13. Показатели, используемые для мониторинга удовлетворенности Клиентов (Заказчиков) на основе внутренней маркетинговой информации, подлежат анализу и, при необходимости, актуализации и утверждению. Внутренняя маркетинговая информация формируется в результате деятельности Исполнителя. Учитываются такие показатели, как рост числа Клиентов в городах обслуживания Исполнителя, продолжительность взаимодействия с ними, число пролонгированных и расторгнутых договоров, число претензий, полученных от Контрагентов, степень удовлетворенности качеством обслуживания.
- 24.14. Для мониторинга удовлетворенности Клиентов на основе внешней маркетинговой информации Заказчик использует следующие методы:
- 24.14.1. Проведение опросов: анкетирование и интервьюирование; анализ претензий и обращений; анализ внутренних показателей работы организации; процедура «Тайный клиент» ежемесячно.
- 24.14.2. Анкеты и скрипты диалогов для изучения удовлетворенности Клиентов разрабатываются Сотрудниками Заказчика на основе предварительно составленных вопросов с учетом потребности в исследовании конкретных показателей.
- 24.14.3. Результаты интервью фиксируются в письменном виде, анализируются и представляются для обобщения.
- 24.14.4. Проводятся постоянные контрольные звонки Сотрудниками Заказчика Клиентам для оценки качества обслуживания.
- 24.14.5. Оценка удовлетворенности Клиентов проводится на основе: сравнения показателей по качеству обслуживания с прошлыми аналогичными периодами; сравнения показателей по различным видам услуг, процессам, сегментам рынка; определения тенденций в динамике показателей.

- 24.14.6. Мониторинг удовлетворенности Клиентов на основе данных, полученных в ходе проведения опросов, фокус-групп и др., систематически контролируется и анализируется.
- 24.14.7. Накапливаемая информация об удовлетворенности потребителей систематизируется по следующим направлениям: определенным временным периодам (полугодие, год); объектам мониторинга удовлетворенности потребителей; группам потребителей и отдельным потребителям.
- 24.14.8. Результаты мониторинга рассматривают при проведении анализа со стороны руководства организации не реже одного раза в месяц для определения необходимых корректирующих и предупреждающих действий.
- 24.14.9. Отчеты по итогам изучения степени удовлетворенности Клиентов доводятся до сведения руководства Исполнителя и других заинтересованных сторон

### Перечень стандартов качества обслуживания

#### 1. Требования к водителю и ответственность за нарушение.

№ п/п	Критерии	Требования	Обязательства	Компенсация стоимости при нарушении требований, %
1	Водительский стаж	Водительский стаж безаварийной работы, связанный с перевозкой пассажиров, составляет 3 года и более	да	10
2	Внешний вид (стиль одежды)	Сдержанный, деловой стиль одежды, чистоплотность, нейтральный запах парфюма	да	10
3	Манера вождения	Размеренная и комфортная для Клиентов, отвечающая требованиям ПДД, особенно в части скоростного режима, рискованного маневрирования и перестроения, проезда на запрещающий сигнал светофора, парковки и остановки в неполюженном месте	да	20
4	Личные качества, манера поведения	Водители соблюдают общепринятые нормы поведения (вежливость, доброжелательность, культура речи). Корректное и уважительное отношение водителя к Клиентам. Воздержание водителя от курения при оказании услуг	да	20
5	Сертификация	Водители обучены ПДД и имеют надлежащую квалификацию, документы, выданные соответствующими государственными органами	да	100
		Водители проходят инструктажи по безопасному вождению и аттестацию по правилам ПДД; обладают приемами контраварийного вождения и приемами управления ТС в критических ситуациях	да	10
		Водители имеют навыки оказания ПМП (первой медицинской помощи), знают адреса и телефоны экстренных служб и маршруты подъезда к ним	да	20
6	Другое	Грамотная русская речь (при предоставлении услуг на территории России)	да	10
		Гражданство России (при предоставлении услуг на территории России)	да	20
		Водители имеют хорошее знание города и быстро ориентируются на местности	да	20
		Водители не выходят на работу в болезненном (особенно остроинфекционном) состоянии	да	20
		Перед работой и в рабочее время водитель не употребляет алкоголь или лекарства / напитки с седативным (успокаивающим) эффектом, которые могли бы ослабить его психофизическое состояние. Употребление наркотиков категорически запрещено	да	100
		Водители соблюдают установленный законодательством России режим труда и отдыха водителей	да	20

### 2. Требования к транспортному средству (далее – ТС) ответственность за нарушение.

№ п/п	Критерии	Требования	Обязательства	Штраф от стоимости при нарушении, %
1	Соответствия классов и допустимые модели ТС.	Эконом (В- класс) Nissan Almera, Volkswagen Polo, Chevrolet Lacetti, Renault Logan и подобные Комфорт (С- класс): Skoda Octavia, Ford Focus, Toyota Corolla, Hyundai Solaris, Chevrolet Cruze и подобные Бизнес (D-класс): Toyota Camry, Nissan Teana, Volkswagen Passat, Mercedes Benz C-class, Ford Mondeo, SKODA Superb и подобные Бизнес + (Е- класс): Mercedes Benz E-class, Lexus GS, BMW 5, Infiniti QX50 и подобные Представительский (F – класс): Mercedes Benz S-class, BMW 7, Lexus LX и подобные Внедорожник (SUF-класс): Land Cruiser 200, BMWX5(X6), Mercedes GL (E, S, C) и подобные Минивэн (8-10 мест): Mercedes-Benz Viano, Ford Tourneo, Hyundai Grand Starex и подобные Микроавтобус (10-15 мест): Toyota Hiace, Fiat Ducato, Hyundai Grand Starex и подобные Микроавтобус (16-18 мест): Ford Transit, Peugeot Boxer, Citroen Jumper, Mercedes-Benz Sprinter и подобные Микроавтобус (19-21 мест): Mercedes-Benz Sprinter, Volkswagen Crafter, Renault Master и подобные Автобус от 45 мест: Neoplan, MAN, King Long, Kia Granbird, Higer, Setra и подобные	да	20
2	Год выпуска ТС.	Год выпуска ТС составляет для легковых автомобилей В, С, D класса не более 5 лет на момент оказания услуги. Для Е, F, SUF, минивен, микроавтобусы не более 7 лет. Для автобусов не более 10 лет.	да	20
3	Техническое состояние ТС.	ТС пригодно для эксплуатации и поддерживается в состоянии, обеспечивающим его безопасность и безупречный внешний вид (отсутствие повреждений кузова и внешнего освещения), внутренний вид (отсутствие повреждений обивки кресел, дверей, потолка). Не допускаются неисправности, которые могут нанести вред здоровью и имуществу Клиентов.	да	20
		ТС проходит техническое обслуживание, которое обеспечивает безопасность эксплуатации в соответствии с требованиями завода-изготовителя.	да	20
		ТС оснащены шинами, соответствующими времени года и отвечающие требованиям нормативных документов РФ (при оказании услуг на территории России).	да	20
		ТС оборудовано ремнями безопасности, которые находятся в исправном состоянии и пригодные для использования.	да	20
		Наличие тонировки на транспортном средстве соответствует законам России.	да	10
4	Чистота ТС.	ТС подаётся Клиенту в чистом состоянии (по погодным условиям) снаружи (экстерьер) и внутри (интерьер). В салоне ТС отсутствуют какие-либо неприятные или резкие запахи (в том числе запах табачных изделий). Мойка автомобиля осуществляется ежесменное, но не менее 1 раз в сутки.	да	20
5	Кондиционер в ТС.	ТС оборудовано системой принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха. Система кондиционирования воздуха должна обеспечивать подачу охлаждённого / тёплого воздуха во всех интервалах наружных температур в пределах 20-24 °С.	да	20
6	Оборудование	В ТС находится огнетушитель, аптечка, знак аварийной остановки, запасное колесо, навигационная система, автомагнитола	да	20
7	Документы	В ТС находится действующий страховой полис ОСАГО, свидетельство о регистрации ТС, водительское удостоверение	да	20
8	Иные параметры.	Багажник ТС освобожден от посторонних вещей, которые могут помешать загрузке багажа Клиентов.	да	20
		При необходимости салон ТС оборудован детским креслом или бустером (по запросу Клиента).	да	20



## 3. Требования к порядку оказания услуг и ответственность за нарушение.

№ п/п	Критерии	Требования	Выполнение	Штраф от стоимости услуги при нарушении, %
1		Подача ТС и порядок встречи Клиента.		
1.1.	Время подачи ТС	<p>ТС подается не позднее указанного в заказе времени встречи Клиента.</p> <p>Исполнитель берет на себя обязательство по отслеживанию рейсов и, в случае их задержки или переноса, дожидается Клиента. При прибытии рейса ранее, Исполнитель прилагает все усилия для подачи ТС ко времени прибытия, но не гарантирует раннюю подачу.</p>	<p>да</p> <p>да</p>	<p>Задержка подачи 10-20 минут -20% Задержка подачи 20-30 минут -30% Задержка подачи 30-40 минут -50% Задержка подачи 40-50 минут -70%</p> <p>20</p>
1.2.	Место подачи ТС и оказание услуги Клиенту «Встреча с табличкой»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• На адресе: ТС подается к подъезду дома, обозначенного в заказе Клиента. Водитель ожидает Клиента в ТС.</li> <li>• У гостиницы: ТС подается непосредственно к гостинице (размещается на доступной платной или бесплатной парковке, не допуская нарушения ПДД и/или внутренних правил отеля). Водитель ожидает Клиента в холле отеля с именной табличкой</li> <li>• На ж/д вокзале: ТС размещается на доступной парковке, не допуская нарушения ПДД. Водитель ожидает Клиента на перроне у вагона, обозначенного в заказе, или у головного вагона состава (по умолчанию у первого вагона по ходу движения поезда) с именной табличкой</li> <li>• В аэропорту: ТС размещается на ближайшей разрешенной стоянке. Водитель ожидает Клиента в зале прилета с именной табличкой</li> <li>• После встречи Клиента водитель уточняет у Клиента о необходимости ожидания в лобби отеля, ж/д вокзале, аэропорту до момента подачи автомобиля водителем непосредственно к выходу из здания или с согласия Клиента вместе следуют к ТС</li> </ul>	да	20
1.3.	Место подачи ТС и встреча с Клиентом по звонку	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При встрече Клиента и приглашения к ТС «По звонку», водитель уведомляет звонком Клиента о местонахождении ТС и приглашает к автомобилю.</li> </ul>	да	20
1.4.	Требования к табличке	Встреча Клиента осуществляется с табличкой, оформленной крупными печатными буквами на листе формате не менее А4 или с планшетом не менее 8" с соблюдением тех же требований. Текст таблички должен соответствовать требованию заказа (по умолчанию ФИ Клиента: для российских граждан – на русском языке, для иностранных – на английском).	да	20
1.5.	Регламент реагирования в случае, если Клиент задерживается	<ul style="list-style-type: none"> <li>• При встрече по адресу, в гостинице или ж/д вокзале: В течение 10 минут с момента указанного в заказе времени встречи водитель связывается с Клиентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Клиентом, водитель уведомляет Исполнителя (координатора, оператора), а Исполнитель уведомляет оператора Заказчика о проблеме и следует его указаниям.</li> <li>• При встрече в аэропорту: В течение 20 минут ожидания ко времени объявления о посадке водитель связывается с Клиентом по указанному в заказе телефону и сообщает о том, что ТС подано, водитель ожидает. В случае невозможности связаться с Клиентом в обозначенный срок, водитель уведомляет Исполнителя (координатора, оператора), а Исполнитель уведомляет оператора Заказчика о проблеме и следует его указаниям.</li> </ul>	да	20
1.6.	Порядок СМС уведомления Клиента о заказанной услуге. Контакты водителя	Клиенту направляется два СМС: первое СМС с информированием о регистрации заказа в компании Заказчика; второе минимум за 1 час до подачи ТС с контактами водителя (Имя, телефон) и данными об автомобиле (марка, модель, цвет, гос. номер). При невозможности отправить номер телефона водителя, отправляется контакт Исполнителя (координатора) в городе обслуживания. В обоих случаях направляется номер телефона бесплатной круглосуточной службы поддержки 8(800)2501717 если заказ выполняется в России. Если заказ выполняется за рубежом направляется номер +73832099261	да	10
1.7.	Контроль исполнения заказа водителем	Заказчик осуществляет контроль за успешным выполнением заказа посредством автодозвона водителю за 1 час до подачи. Водитель обязан подтвердить (нажать клавишу 1 на телефоне) или отказаться от исполнения заказа (нажать клавишу 2 на телефоне). Водитель обязан информировать Заказчика о неудачных попытках принятия дозвона с указанием возможных причин.	да	10
2	Англоязычный водитель.	Предоставление услуг англоязычного водителя производится по запросу Заказчика и гарантируется Исполнителем, в случае подтверждения заказа, содержащего данное требование.	да	20
3	Поведение водителя.	Водитель должен выбирать оптимальный маршрут следования с учетом всех факторов дорожной обстановки (загруженности дорог, ремонтных работ, погодных условий и пр.) с целью обеспечения максимально комфортной и оперативной доставки Клиентов к месту назначения.	да	10
		Водитель отвечает за применение ремней безопасности в транспортном средстве им самим, а также рекомендует всем Клиентам применение ремней безопасности.	да	10
		Водитель не использует во время движения телефон за исключением обстоятельств служебной необходимости в рамках исполняемого заказа.	да	10
		Водитель включает аудио оборудование только по просьбе Клиентов.	да	10
		Водитель обеспечивает отсутствие в салоне транспортного средства не закрепленных предметов, которые могли бы создавать угрозу для Клиентов в случае резкого торможения или аварии.	да	10

		По желанию Клиента водитель оказывает помощь в транспортировке багажа Клиента к транспортному средству и его размещению в багажном отделении.	да	10
		Водитель не вступает в конфликт с участниками дорожного движения, Клиентами и Сотрудниками БДД.	да	10
		Водитель обеспечивает благоприятную температуру в салоне ТС с учётом времени года и погодных условий.	да	10
3.1.	Остановки во время маршрута следования (в том числе заправка ТС).	Исключительно по требованию Клиента. До времени подачи трансфера должны быть исключены всевозможные остановки по инициативе водителя, в том числе по необходимости заправки ТС.	да	10
<b>4. Действия при ДТП и ответственность за нарушение.</b>				
4.1.	Порядок действий при ДТП.	Если ДТП незначительное, участники ДТП могут без вызова специальных служб урегулировать ситуацию без существенных задержек (не более 10 минут), то водитель продолжает выполнение заказа. Водитель незамедлительно и в обязательном порядке информирует о ДТП операторов или координатора Исполнителя, а оператор (координатор) информирует операторов Заказчика по телефону или электронным письмом.	да	до 100, в зависимости от вины водителя
		Если ДТП существенное, либо степень ответственности участников не может быть урегулирована самостоятельно, водитель сообщает о произошедшем координатору Исполнителя и оператору Заказчика по телефонам 8(800)2501717, +7(383)2099261 для экстренной замены ТС. Исполнитель незамедлительно информирует по телефону или электронным письмом менеджера Заказчика о произошедшем. Оператор Заказчика и сотрудники Исполнителя совместно с Клиентом определяют дальнейший порядок действий.	да	до 100, в зависимости от вины водителя
4.2.	Порядок оказания водителем помощи гостю, пострадавшему в ДТП.	Вызов службы скорой помощи. Обязательное уведомление водителем, координатором или оператором Исполнителя оператора Заказчика о произошедшем и согласование дальнейших действий.	да	до 100, в зависимости от вины водителя
<b>5. Решение конфликтных ситуаций с Клиентом и ответственность за нарушение.</b>				
5.1.	Порядок действий в случае отказа Клиента от трансфера.	Немедленное информирование водителем оператора Исполнителя, а оператор информирует оператора Заказчика по телефону и/или электронной почте.	да	20
5.2.	Порядок действий в случае требования Клиента изменить маршрут следования или произвести незапланированную остановку.	Любое изменение в заказе, связанное с изменением ее конечной стоимости, должно быть согласовано с операторами Заказчика, если иное не согласовано в заказе или не закреплено процедурно в обслуживании Клиента.	да	Неоплата той части услуг, которая связана с изменением конечной стоимости по согласованию сторон
5.3.	Порядок действий в случае наличия алкогольного и/или наркотического опьянения Клиента.	Если Гость находится в состоянии наркотического/алкогольного опьянения и/или его поведение может нанести ущерб собственному здоровью и/или здоровью водителя, а также нанести ущерб ТС, водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением операторов Исполнителя и далее операторов Заказчика о ситуации. Уведомление производится в момент возникновения ситуации.	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату заказа до 100% или решение согласовывается сторонами.
5.4.	Порядок действий в случае порчи Клиентом ТС (в том числе порчи салона ТС).	В случае порчи Клиентом ТС водитель незамедлительно уведомляет оператора Исполнителя, а Исполнитель оператора Заказчика о ситуации в момент возникновения и определяет порядок компенсации. Водитель обязан составить акт порчи имущества, заверенную подписью Клиента или двух свидетелей, при отказе Клиента от подписи. В случае невозможности дальнейшего исполнения услуги водитель вправе отказаться от исполнения заказа с обязательным уведомлением Клиента.	да	Не своевременное уведомление о ситуации влечет не оплату ущерба ТС или решение согласовывается сторонами.
<b>6. Иные договоренности.</b>				
6.1.	Проезд платных участков дорог.	Проезд платных участков дорог и парковок, паромных переправ, таможенные и иные сборы при прохождении государственных границ должен быть согласован с операторами Заказчика. Если иное не согласовано в заявке Заказчика или не закреплено процедурно в обслуживании Клиента.	да	Неоплата несогласованной части стоимости заказа до 100%
6.2.	Система GPS наблюдения над местонахождением водителей и контроль над процессом исполнения заказа	<ul style="list-style-type: none"> <li>Контроль за процессом исполнения заказа осуществляется конечным Исполнителем услуг в случае использования им соответствующих программ.</li> <li>В случае использования наблюдения за процессом исполнения через программу Исполнителя, контроль осуществляется Исполнителем.</li> <li>В случае использования наблюдения за процессом исполнения через программу Заказчика, контроль осуществляется Заказчиком.</li> <li>Замена опаздывающего на заказ ТС производится Исполнителем, согласно исполнению контроля за процессом одной из Сторон, из числа наиболее близких к адресу подачи ТС.</li> </ul>	да	Согласно п. 1.1.
6.3.	Порядок обработки и Double Check VIP заказов	Согласуется индивидуально с каждым Заказчиком	да	Согласуется индивидуально с каждым Заказчиком

## Требования к процессам взаимодействий, определения и ответственность за нарушения

№ п/п	Категория	Описание согласованного процесса взаимодействий	Определение нарушения	Подтверждение нарушений	Ответственность
1	Часы работы: 24/7.	Исполнитель обязуется оказывать предусмотренные договором услуги, включая, но не ограничиваясь обработкой заявок Заказчика на бронирование и коррекцию по уже подтвержденным бронированиям, оказанием информационной поддержки, урегулированием проблемных ситуаций с Клиентами Заказчика, а также осуществлять «функции диспетчерской службы» в части оперативного реагирования на ситуации, связанным с непосредственным оказанием услуг и пр., в следующем рабочем режиме: 24/7 ( круглосуточно, без выходных и праздничных дней).	Не предоставление Заказчику услуг в круглосуточном режиме.	Нарушение подтверждается записью телефонных звонков, перепиской по электронной почте и пр. фактами, подтверждающими отказ в предоставлении услуг Заказчику по причине обращения в «нерабочие» часы.	Штраф 300 рублей за каждый отказ в поддержке.
2	Ответ на телефонного звонок Заказчика/работа Call центра Исполнителя (24/7).	Call центр Исполнителя отвечает на телефонный вызов операторов Заказчика в круглосуточном режиме (24/7) в течение 20 секунд (или 7-9 гудков) после проигрыша приветственной фразы автоинформатора. Работа Call центра Исполнителя будет считаться надлежащей, если за отчетный период Call центр Исполнителя по 80% и более телефонным вызовам ответил в установленный срок (уровень KPI – 80 %).	Не получение ответа Call центра Исполнителя на телефонный вызов в установленный срок.	Нарушение подтверждается отчетом Автоматической телефонной станции (АТС) Заказчика.	Штраф 300 рублей за каждый пропущенный вызов. *в случае повторного нарушения в течении дня размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей.
			Не достижение уровня KPI в 80%		Штраф 300 рублей за не достижения уровня KPI в 80% *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей.
3	Обработка информационных запросов и заявок на бронирование.	<p><u>Исполнитель предоставляет ответ на запрос связанный с предоставлением варианта (опций) бронирования или уточнению информации (вопросы по тарифу, категории, марки или цвету авто, штрафным санкциям и пр.) для легковых автомобилей – в течение 30 минут, по групповым заявкам – в течение не более 2-х часов с предоставлением фактической информации по запросу. Ответы на запросы в установленные сроки по групповым поездкам предоставляются в рабочее время Исполнителя услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</u></p> <p>Заявки, оформленные через личный кабинет, подтверждаются в течение 5 минут по факту размещения.</p> <p>В случае оформления заявки, Исполнитель подтверждает бронирование или предоставляет отказ по бронированию <u>в следующие согласованные сроки:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>По срочным заявкам (услуга оказывается день-в-день или на завтра) – не более 30 минут для классов автомобилей «Эконом», «Комфорт», «Бизнес»; для классов «Бизнес+», «Представительский» в течение 1 часа или в рабочее время Исполнителя услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</li> <li>По индивид заявкам – не более 1 часа для классов автомобилей «Эконом», «Комфорт», «Бизнес»;</li> <li>По индивид заявкам для классов «Бизнес+», «Представительский» в течение 2 часов или в рабочее время Исполнителя услуг, учитывая часовой пояс его пребывания</li> <li>По групповым заявкам – не более 3 часов в рабочее время Исполнителя услуг, учитывая часовой пояс его пребывания.</li> </ul>	Нарушение сроков ответа/ отсутствие ответа Исполнителя на запросы и заявки Заказчика.	Нарушение подтверждается полученными / не полученными в установленные сроки ответами Исполнителя по запросам и заявкам Заказчика по электронной почте или телефону.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения.  *в случае повторного нарушения в течение 1 календарного месяца размер штраф увеличивается до 1000 рублей за каждый факт нарушения

4	<p>Исполнение обязательств Исполнителя в части оказания услуг по трансферу Клиентов (перевозка, транспортировка, доставка и пр.) в соответствии с подтвержденной Заявкой.</p>	<p>Исполнитель оказывает услуги, указанные в соответствующей подтвержденной заявке, в объеме и качестве, соответствующем положениям договора, с соблюдением особенностей, указанных в согласованной заявке, а также с соблюдением <b>Перечня стандартов качества</b>, зафиксированных в Приложении к настоящему Соглашению и действующему на момент подтверждения заявки (Далее Перечень Стандартов Качества). До момента согласования и подтверждения услуги Исполнитель обязан рекомендовать необходимое и достаточное время для доставки пассажира в пункт назначения к обозначенному в Заявке времени.</p> <p>В случае опоздания Исполнитель обязуется информировать Заказчика о задержке в подаче транспортного средства более 10 минут и получить его директивы относительно дальнейших действий.</p>	<p>Не оказание услуг по вине Исполнителя (в виду технического сбоя системы, ошибки оператора Исполнителя, поломки транспортного средства, ДТП произошедшего по вине Исполнителя и пр.).</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Исполнителя</p>	<p>Штраф 100% за каждый факт неоказания услуг по вине Исполнителя. При этом Исполнитель предоставляет на усмотрение Заказчика:</p> <p>а) возможность воспользоваться следующим аналогичным по стоимости трансфером бесплатно;</p> <p>б) возможность получить денежную компенсацию в размере стоимости не оказанной услуги.</p> <p>При этом Исполнитель обязан компенсировать расходы Клиента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Исполнителя и тарифом другой транспортной компании, Счет по не оказанной услуге при этом аннулируется.</p>
			<p>Нарушение Исполнителем условий <b>Перечня стандартов качества</b>, в том числе, но не ограничиваясь: не оказана помощь с багажом; подача машины, не оборудованной ремнями безопасности; оказание услуг с нарушением правил ПДД; наличие признаков алкогольного опьянения у водителя; неподобающее поведение водителя; создание аварийной ситуации на дороге по вине водителя; ДТП и поломка автомобиля.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Исполнителя</p>	<p>Штраф 20% от суммы заказа за каждый факт нарушения <b>Перечня стандартов качества</b>. При этом Исполнитель предоставляет на усмотрение Заказчика:</p> <p>а) Возможность воспользоваться следующим трансфером со скидкой в размере 20% от стоимости услуг, оказанных с нарушением условий <b>Перечня стандартов качества</b>;</p> <p>б) Возможность получить денежную компенсацию в размере 20% от стоимости услуг, оказанных с нарушением условий <b>Перечня стандартов качества</b>.</p> <p>с) В случае, если выбор неоптимального маршрута следования стал причиной опоздания Клиента Заказчика на рейс самолета, на поезд и т.п. применяются штрафы, предусмотренные в п.3 неоказание услуг</p> <p>д) Штраф до 1000 рублей за каждый инцидент с ДТП и/или поломкой по вине Исполнителя, аннуляция счета по поездке, а также компенсация всех транспортных расходов Клиента в случае если инцидент привел к задержке более 15 минут, и Клиент вследствие этого опоздал на рейс самолета или поезд.</p>

			<p>1) Нарушение Исполнителем условий согласованной заявки Заказчика, в том числе, но не ограничиваясь: нарушение сроков оказания услуг, подача автомобиля более низкого или иного класса, или вместимости (например, минивен вместо седана), отсутствие или ограничение согласованной возможности провоза груза/багажа и пр.</p> <p>2) Выбор Исполнителем неоптимального маршрута следования.</p> <p>3) Отсутствие рекомендаций Исполнителя по рекомендованному времени подачи транспортного средства; предложенное Исполнителем рекомендованное время подачи стало недостаточным для своевременной доставки Клиента в пункт назначения.</p> <p>4) Не уведомление или несвоевременное уведомление Заказчика о задержке в подачи транспортного средства более 10 минут.</p>	<p>Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Исполнителя.</p>	<p>Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения. при этом:</p> <p>а) Если Клиент опоздал на рейс, на поезд и т.д. по вине Исполнителя, последний возмещает Клиенту: все понесенные Клиентом расходы на перепланирование авиа/ж/д билета; если Клиент опоздал на рейс /поезд «туда» и при этом, следующий рейс/поезд возможен только через 6 часов в ночное время и через 8 часов в дневное время, то Исполнитель безвозмездно возвращает Клиента к месту отправления, а затем повторно доставляет Клиента в аэропорт или на ж/д вокзал. Повторный трансфер не оплачивается. Штрафные санкции за проживание в номере оплачивает Исполнитель.</p> <p>б) Если Клиент опоздал на рейс/поезд «обратно», и при этом следующий рейс/поезд возможен только через 6 часов в ночное время и через 8 часов в дневное время, то Исполнитель оплачивает Клиенту проживание в гостинице на время ожидания рейса/поезда, безвозмездно доставляет клиента в гостиницу, а также повторно доставляет Клиента в аэропорт/ж/д вокзал. Повторный трансфер Заказчиком не оплачивается.</p> <p>в) Если Клиент воспользовался услугой Исполнителя: за задержку в отпращивании транспортного средства в место назначения или опоздание прибытия в место отправления, не повлекшие опоздание Клиента на рейс, поезд и пр., Исполнитель уплачивает Заказчику штраф в виде скидки по заказу (согласованной заявке) в размере:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в случае опоздания от 10 до 20 минут при условии уведомления Клиента – 20%;</li> <li>• в случае опоздания от 20 до 30 минут при условии уведомления клиента – 30%;</li> <li>• в случае опоздания от 30 до 40 минут при условии уведомления Клиента – 50%;</li> <li>• в случае опоздания свыше 40 минут при условии уведомления Клиента – скидку 70%.</li> </ul> <p>В случае если Клиент не воспользовался услугой Исполнителя по причине опоздания последнего: Исполнитель обязан компенсировать расходы Клиента на другой транспорт (при условии предоставления подтверждающих документов) на сумму разницы между тарифом Исполнителя и тарифом другой транспортной компании. Счет по не оказанной услуге при этом аннулируется.</p> <p>*в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.</p>
5	Уведомление Заказчика обо всех инцидентах, фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика.	В случае не оказания услуги (по любой причине), оказания услуги ненадлежащего качества, нарушения <b>Перечня стандартов качества</b> и/или получения претензии/негативного отзыва со стороны Клиента, Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика по возможности незамедлительно, но не позднее чем по прошествии 3 часов с момента инцидента по электронной почте оператора Заказчика.	Факты не уведомления или несвоевременного уведомления Заказчика о фактах неоказания или ненадлежащего оказания услуг, а также рекламациях, полученных напрямую от Клиента Заказчика.	Нарушение подтверждается актами рекламации, а также информацией, полученной от Клиентов и/или Исполнителя	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения данного пункта.  *в случае повторного нарушения размер может быть увеличен до 1000 рублей
6	Предоставление Заказчику полной или достоверной информации о действующем тарифе, в том числе, но не ограничиваясь спец тарифами Клиентов	Исполнитель обязан предоставить полную и достоверную информацию о тарифе и его условиях, а также сообщить Заказчику о действующей политике штрафных санкций по оказываемым услугам, включая, но не ограничиваясь: штрафами за изменения или отмену Заявки, либо сообщена Исполнителем Заказчику до момента подтверждения им Заявки. Обязательными элементами уведомления являются: размер, сроки, дата и время наступления штрафных санкций, а также политика Исполнителя в отношении изменения объема услуг, указанных в Заявке.	Предоставление некорректной, неполной, двусмысленной, а также не предоставление информации о тарифе, его условиях и штрафах, действующих у Исполнителя, в том числе о политике в отношении изменения или отмены Заявки, до момента	Нарушение подтверждается полученными от Исполнителя данными в отношении политики штрафных санкций.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения. Кроме того, Заказчик оставляет за собой право не оплачивать штрафные санкции в случае не уведомления о их условиях в полном объеме до момента подтверждения Заявки.

	Заказчика, а также о политике штрафных санкций в отношении порядка предоставления услуг.		подтверждения Заявки со стороны Заказчика.		
7	Предоставление услуг в границах согласованного лимита ценообразования.	Исполнитель предоставляет Заказчику услуги в границах согласованного лимита ценообразования и не может превышать официальный опубликованный в открытых источниках тариф Исполнителя	Предоставление услуг по завышенной стоимости сверх установленной согласованным лимитом ценообразования.	Нарушение подтверждается результатами выборочного мониторинга тарифов, предлагаемых Исполнителем к бронированию Заказчиком.	Штраф 500*рублей за каждый выявленный факт нарушения. При этом Исполнитель обязан возместить Заказчику разницу между подтвержденной ценой услуг и действующим на момент получения подтверждения лимитом ценообразования.  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.
8	Предоставление информации об особенностях оказания услуг Исполнителем	Исполнитель обязан до подтверждения Заявки предоставить оператору Заказчика полную и достоверную информацию о всех особенностях оказания услуг, в том числе водителями, которые могут повлиять на решение Заказчика воспользоваться услугами. К особенностям оказания услуг относятся в том числе, но не ограничиваясь: техническое состояние автопарка, стаж водителей, список доступных для предоставления транспортных средств, цвета транспортных средств, состояние дорог и погодных условий, зоны, закрытые для проезда транспортных средств, КПП и прочие.	Не предоставление информации до момента подтверждения Заявки об особенностях оказания услуг, в том числе повлекшее взыскание с Заказчика штрафов или отказ в оплате подтвержденных услуг.	Нарушение фиксируется в отчете оператора Заказчика и подтверждается информацией, полученной от Исполнителя, а также наличием официальных претензий, направленных Клиентом.	Штраф 1000 рублей за каждый факт нарушения. При этом Заказчик оставляет за собой право не оплачивать стоимость подтвержденной Заявки в случае если Клиент отказался от услуг конечного Исполнителя или услуга оказана не в полном объеме.  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1500 рублей.
9	Порядок работы с рекламациями.	Исполнитель обязан направить в адрес Заказчика подтверждение о получении претензии от Заказчика в течение 2 (двух) часов с момента ее получения на электронную почту. Уведомление должно содержать информацию о планируемых мероприятиях по расследованию инцидента, а также сроки предполагаемого инцидента, а также сроки предполагаемого предоставления результатов служебной проверки.	Нарушение сроков направления подтверждения получения претензии от Заказчика, а также направление подтверждения, не содержащего информации о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения подтверждения от Исполнителя о получении претензии, а также отсутствием в полученном подтверждении информации о мероприятиях по расследованию инцидента и сроков предоставления результатов служебной проверки.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения.  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.
10	Порядок ответа работы с рекламациями.	Результаты служебной проверки и решение по инциденту должны быть предоставлены Исполнителем в рабочее время в течение 24 (двадцати четырех) часов и 72 (семидесяти двух) часов, если требуется получение официального письма от водителя или посредника, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика во время подтверждения получения претензии)	Нарушение сроков предоставления результатов служебной проверки и решения по инциденту, нарушение Исполнителем взятых на себя обязательств.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения результатов служебной проверки и решения по инциденту от Исполнителя	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения.  *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.
	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию.	Реестры (сводные реестры счетов) должны предоставляться строго по согласованной с Заказчиком форме и включать в себя информацию по всем включенным в реестр полям, а также отражать конечную (окончательную) стоимость оказанных услуг, согласующуюся с последним корректирующим счетом, высланным в адрес оператора Заказчика	Предоставление реестров по форме, не согласованной с Заказчиком, равно как реестров, содержащих некорректную итоговую стоимость оказанных услуг, а также недостоверное отражение информации (включая итоговую стоимость поездки, комиссию, несовпадение со счетом и т.п.) по каждой услуге	Нарушение подтверждается подписанным Актом сверки взаимных расчетов, а также предоставленными реестрами.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения.  *в случае повторного нарушения размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей. Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения (некорректную позицию реестра).  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей.



11	Предоставление реестров, содержащих полную и достоверную информацию. Ответственность Исполнителя за предоставление Клиентам Заказчика закрывающих документов.	Исполнитель предоставляет заполненный реестр в срок, указанный в соответствующем договоре с Заказчиком.	Нарушение установленных сроков предоставления заполненных реестров.	Нарушение подтверждается фактом получения/не получения от Исполнителя реестра в указанный в договоре срок.	Штраф 300 за просрочку до 5 (пяти) рабочих дней в предоставлении реестра.  Штраф 600 рублей за просрочку более чем на 5 (пять) рабочих дней в предоставлении реестра.
		Исполнитель ни при каких обстоятельствах не должен передавать Клиенту закрывающие документы. В случае привлечения к оказанию услуг водителей или посредников Исполнитель обязан предусмотреть условие о запрете выдачи закрывающих документов, (а также иных документов, чеков, квитанций, информации в СМС сообщении, содержащих стоимость поездки), напрямую Клиентам, а также предусмотреть ответственность конечного Исполнителя или посредника за нарушение вышеуказанных условий.	Выдача закрывающих документов Исполнителем или посредником Клиентам.	Нарушение подтверждается информацией, полученной от Клиентов/ Заказчика	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения.  При этом в случае, если выданные Клиенту Заказчика закрывающие документы будут указывать на более низкую стоимость услуг, предоставленных Клиенту по заказу Заказчика, Исполнитель обязуется компенсировать Заказчику разницу между продажной ценой и тарифом, обозначенным в закрывающих документах.  *в случае повторного нарушения в течение календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей.
12	Предоставление счетов.	Исполнитель направляет Заказчику счет за услуги в согласованные в договоре сроки.	Отсутствие счета или нарушение сроков предоставления счетов по договору.	Нарушение подтверждается моментом получением/не получением счета от Исполнителя	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 500 рублей
13	Предоставление счетов.	Исполнитель выставляет Заказчику счета на сумму, соответствующие заказанными и подтвержденным Заказчиком (операторами Заказчика) услугам. Заказчик не гарантирует оплату услуг, оказанных Клиентам без получения подтверждения со стороны операторов Заказчика, а именно: изменения маршрута следования Клиентом, вынужденное ожидание Клиента, экста-часы аренды автотранспорта и прочее. В случае необходимости коррекции счета, Исполнитель обязан не позднее чем в течение 2 рабочих дней с даты оказания услуги направить оператору Заказчика вместе с измененным счетом соответствующее уведомление с объяснением оснований изменений счета в большую сторону и получить его согласие на доплату.	Выставление в адрес Заказчика счетов на сумму, отличные от согласованных в заявках, в том числе отличных от согласованных с операторами Заказчика.	Нарушение подтверждается счетами, выставленными Исполнителем с нарушением условий настоящего Соглашения.	Штраф 500* рублей за каждый факт нарушения, при этом Заказчик оставляет за собой право не оплачивать образованную разницу в цене, если согласование доплаты с Клиентом не предоставляется возможным.  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей.
		Исполнитель выставляет Заказчику счет, относящийся к тому отчетному периоду, в рамках которого происходит оказание соответствующей услуги (трансфера). В случае если оказание услуг происходит в границах нескольких отчетных периодов, Исполнитель выставляет Заказчику отдельные счета на каждый отчетный период, счета при этом подлежат отражению в разных реестрах.	Выставление в адрес Заказчика единого счета на услугу, относящуюся к разным отчетным периодам.	Нарушение подтверждается счетами, выставленными Исполнителем с нарушением условий настоящего Соглашения.	Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 1000 рублей
		В случае если счет подлежит коррекции в виду неокказания или ненадлежащего оказания услуги по вине Исполнителя, последний обязан соответствующим образом скорректировать счет и выслать его в адрес Заказчика	Нарушение требований о коррекции счетов	Нарушение подтверждается информацией, полученной от бухгалтерии Заказчика, а также выставленными Исполнителем с нарушением условий о коррекции счетами.	Штраф 300* рублей за каждый факт нарушения  *в случае повторного нарушения в течение одного календарного месяца размер штрафа может быть увеличен до 600 рублей.

14	<p>Обеспечение бесперебойной работы и обеспечение надлежащего заказа услуг.</p>	<p><b>1. Доступность Системы</b>          Исполнитель гарантирует бесперебойную работу Системы. К программно-аппаратным средствам, входящим в зону ответственности Исполнителя, относятся</p> <p>а) Серверы, на которых установлены программные продукты, входящие в состав Системы;</p> <p>б) Компоненты оборудования сети передачи данных, принадлежащего Исполнителя либо провайдером, предоставляющим компоненты оборудования сети передачи данных Исполнителю на основании прямых соглашений, а также программное обеспечение, установленное на этих компонентах.</p> <p>В случае прерывание услуг Исполнитель несет ответственность за ошибки работоспособности, обозначенные в пунктах (а) и (б).</p> <p>Под доступностью Системы подразумевают отсутствие пауз в обслуживании или Запланированный простой.</p> <p>а) <u>Пауза в обслуживании</u> – полное бездействие Системы по следующим причинам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Сбой в линии сети передачи данных, управляемой Исполнителем;</li> <li>Сбой в работе сервера или маршрутизатора, управляемого Исполнителем;</li> <li>Системные ошибки, вследствие которых Система полностью недоступна;</li> <li>Ошибки в работе программного обеспечения Исполнителя, вследствие которых Система полностью недоступна.</li> </ul> <p>Перебои в работе, ведущие к полной остановке в работе, не могут превышать 1 (одного) часа и должны сопровождаться незамедлительным (в течение 20 минут) информированием Заказчика о существующей проблеме и сроках ее устранения посредством электронной почты:</p> <p>б) <u>Запланированный простой</u> - используется для сервисного обслуживания аппаратного оборудования и программного обеспечения, а также для внесения изменений в конфигурацию оборудования и смены версий программного обеспечения. Запланированный простой будет осуществляться в период, согласованный Заказчиком и Исполнителем</p>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части:</p> <p>1. Неполное или несвоевременное информирование Заказчика о паузе в обслуживании или запланированном простое.</p> <p>Простой в работе системы, превышающий 1 час.</p>	<p>Нарушение подтверждается протоколом работы Системы и отсутствием обратной связи с сотрудниками Исполнителя</p>	<p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения сроков информирования и/или несогласования сроков и периода Запланированного простоя.</p> <p>Штраф 300 рублей за второй и каждый последующий час нарушения функционирования Системы.</p>
----	---	--	--	---	---

	<p><b>2. Исправление ошибок</b>  В зависимости от серьезности ошибки ей будет присвоен один из следующих приоритетов:  а) <b>Чрезвычайное происшествие (ЧП).</b>  Любая ситуация, блокирующая возможность размещения заказов для всех пользователей или связанная с финансовыми рисками и/или потерями, расценивается как ЧП.  б) <b>Высокий.</b> Пользователи не могут выполнять одну или несколько важных функций.  с) <b>Средний.</b> Ограниченное число пользователей не могут выполнять свои задачи.  д) <b>Низкий.</b> Последствия ошибки не сказываются на текущей работе пользователей.</p> <p>Заказчик может сообщить об обнаруженной ошибке в функционировании каналов связи Исполнителю по одной из следующих схем информирования в зависимости от приоритета обнаруженной ошибки:  а) для Чрезвычайного происшествия – круглосуточно по телефонам и email указанным в договоре  Исполнитель обязуется незамедлительно отреагировать на каждую ошибку, имеющую уровень ЧП в следующие сроки:  <b>Подтверждение и первичный ответ – 15 минут</b>  <b>Исправление – 180 минут</b>  б) для прочих ошибок – посредством электронной почты и круглосуточно по телефонам указанным в договоре.  В случае выявления перебоев в работе и/или передачи данных, имеющих отношения к выходу из строя отдельных функций Системы (в том числе замедление работы), не ведущих к ее полному отказу в работе, Исполнитель, выявив данный факт самостоятельно или же получив соответствующее уведомление от тех поддержки Заказчика, обязан принять все необходимые меры по скорейшему ликвидации неполадки, уведомив Заказчика, что работа над проблемой ведется и будет завершена в срок, указанный в уведомлении.  Время ответа на остальные сбойные ситуации не должно превышать следующие показатели:</p> <p><b>Подтверждение с информированием о сроке решения проблемы:</b>  <b>Высокий – не более 2 раб часов</b>  <b>Средний – не более 4 раб часов</b>  <b>Низкий – не более 8 раб часов</b></p> <p><b>Решение проблемы:</b>  <b>Высокий – не более 3 раб часов</b>  <b>Средний – не более 5 раб часов</b>  <b>Низкий – не более 8 раб часов</b></p> <p><b>3. Изменения Системы</b>  В случае плановых работ по доработкам или видоизменению системы, которые могут повлиять на функционирование Системы со стороны Заказчика, Исполнитель обязан уведомить Заказчика об изменениях не позднее чем за 5 рабочих дней до момента имплементации. Если со стороны Заказчика возражений не поступает, то происходит обновление.  Под изменениями понимается появление новой функции или совершенствования существующих, изменение производительности, изменения в части появления дополнительных функций или гибкости</p>	<p>Нарушение обеспечения бесперебойной работы Системы в части:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Не уведомление Заказчика о выявленных перебоих в работе системы;</li> <li>2. Нарушение утвержденных сроков ответа и устранения выявленных неполадок.</li> </ol> <p>Нарушение условий о своевременном уведомлении об изменении конфигурации Системы</p>	<p>Нарушение фиксируется уполномоченным Сотрудником Заказчика и подтверждается наличием уведомления, поступившего/не поступившего от Исполнителя и сроками устранения выявленных неполадок в работе онлайн системы.</p> <p>Нарушение подтверждается наличием сбоев в работе систем Заказчика, а также заключением технических Сотрудников по причинам неполадок.</p>	<p>Штраф 300 рублей за каждый факт не уведомления о существовании неполадок в работе онлайн системы, при их наличии.</p> <p>Штраф 300 рублей за каждый факт нарушения срока ответа или исправления ошибки.</p> <p>Штраф 300 рублей за четвертый и каждый последующий час нарушения функционирования Системы по причине несвоевременного исправления ошибки с приоритетом «чрезвычайное происшествие».</p> <p>Штраф 500 рублей за каждый факт нарушения, в результате которого возникли проблемы в функционировании Системы.</p>
--	---	---	--	---

		<p>системы. Изменения Системы группируются в элементы работы, называемые версиями. Исполнитель обязуется производить замену версий, модификацию технических средств или реорганизацию баз данных, приводящих к временному прекращению доступа к Системе, не более чем на 2 часа и не чаще 2 раз в месяц, за исключением необходимости срочного исправления ошибок.</p>			
--	--	--	--	--	--

Принимая условия настоящего соглашения Исполнитель гарантирует что его Сотрудники ознакомлены и соответствуют требованиям соглашения.

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания вступает в силу с даты подписания его уполномоченными представителями обеих Сторон.

Исполнитель:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Заказчик:

\_\_\_\_\_ / Филин В.В. /