



NAĞYZ TAKSI
НАСТОЯЩЕЕ ТАКСИ

Вводный инструктаж для водителей





Служба такси «TaxovichkoF» —

Один из лидеров отрасли таксомоторных услуг в Санкт-Петербурге. Компания работает на рынке с 2014 г. Осенью 2018 г. Компания вышла на рынок Москвы. Теперь компания работает в

Услуги «TaxovichkoF Astana»



Курьерская доставка



Трезвый водитель



Перевозка животных



Женщина-водитель



Аренда автомобиля с водителем



Такси с детским креслом



Встреча с табличкой



Организация перевозки сотрудников



Такси для людей с ограниченными возможностями



Междугороднее такси

Команда «Taxovichkof Astana»



Начальник АТП

Отвечает за работу парка в целом, помогает водителям, занимается разбором жалоб, поступающих от клиентов и водителей на рабочем месте.



Механик

Отвечает за нахождение автомобилей на линии, за прием и сдачу ТС, его техническое состояние. Помогают водителям в парке с решением технических проблем (доливка рабочих жидкостей, замена лампочек, проблемы с программой «Пульт», смартфоном, терминалом оплаты).



Медицинский работник

Проводит предрейсовый и послерейсовый осмотр, оказывает при необходимости первую помощь.



Оператор

Принимает заявки от клиентов.



Логисты

Координатор и помощник водителя на линии. Всегда с вами на связи во время работы на линии.

Команда «Taxovichkof Astana»



Техническая поддержка

Специалисты call-центра всегда на связи с водителями и готовы помочь при возникновении у водителя проблем с оборудованием (настройка смартфона, Wi-Fi-роутера) или приложением «ТаксовичкоФ Пульт».



Отдел контроля качества

Разбирает жалобы от клиентов и водителей, проверяет водителей на соблюдение стандартов качества.

Программы для водителей

- Программа мотивации по выполнению плана
- Лучший водитель месяца/года
- Система скидок от партнеров для водителей
- Банк идей
- Программа приведи друга
- Обратная связь от водителей
- Оперативное информирование водителей о новостях и достижениях компании
- Бесплатная кнопка SOS в «Пульт»
- Корпоративные мероприятия



Комплектация автомобиля и открытие смены



Общие требования к дресс-коду



Не допускается:

- носить одежду без рукавов, из прозрачных тканей, с глубоким вырезом, с открытой спиной и оголяющую живот;
- присутствовать на линии в одежде с избытком декоративных излишеств – карманов, молний, швов, прорезей, рюшей, кружев, оборок, блесток, шнуровок и т.п.;
- носить одежду с яркими узорами, цветочными и абстрактными принтами;
- выходить на линию в спортивной одежде; обуви и одежде пляжного типа, включая шорты, бриджи, капри, мини-юбки (минимальная длина юбки – на 10 см выше колена);
- находиться в автомобиле в верхней одежде и головном уборе.



Допускаются к ношению солнечные очки.

Обратите внимание, что внешний вид водителя должен быть опрятным, строгим и соответствовать деловому стилю.

Дресс-код мужчин-водителей



Для водителей действует дресс-код

- корпоративная рубашка с длинным рукавом с логотипом;
- корпоративное поло с коротким рукавом с логотипом;
- брюки с логотипом;
- закрытая классическая обувь.

В холодное время года допускается однотонный жилет, джемпер или кардиган.



Для водителей автомобилей класса «Бизнес» и «VIP» действует дресс-код:

- классический костюм темного или светлого цвета
- однотонная рубашка с коротким или длинным рукавом неяркой расцветки;
- однотонный галстук неяркой расцветки;
- закрытая классическая обувь.

Зимой пиджак может быть заменен однотонным джемпером или кардиганом поверх рубашки, допускается одежда в полоску и клетку.

Дресс-код женщин-водителей



Для женщин-водителей действует дресс-код

- однотонная блузка/рубашка с коротким или длинным рукавом неяркой расцветки;
- однотонное классическое платье до колена или ниже без лишней зауженности неяркой расцветки;
- юбка/брюки/джинсы классического кроя без лишней зауженности;
- закрытая классическая обувь.

В холодное время года допускается однотонный жилет, джемпер или кардиган.



Для водителей автомобилей класса «Бизнес» и «VIP» действует дресс-код:

- однотонная блузка/рубашка с коротким или длинным рукавом неяркой расцветки;
- однотонное классическое платье темных или светлых оттенков до колена или ниже без лишней зауженности
- костюм жакет-юбка или жакет-брюки темных или светлых оттенков без лишней зауженности
- закрытая классическая обувь.

Перед выходом на смену



Механик:

- Получить путевой лист;
- Проверить правильность заполнения путевого листа;
- Расписаться в журнале учета движения путевых листов;
- Получить бейдж (удостоверение водителя).

Медицинский работник:

- Измерить давление;
- Получить отметку медицинского работника в путевой лист.



Перед выходом на смену



Начальник АТП:

- Прослушать предрейсовый инструктаж;
- Расписаться в журнале предрейсовых инструктажей;
- Расписаться в журнале контроля технического состояния при выпуске автомобиля на линию.

Перед выходом на смену

С собой иметь:

- Свидетельство водителя
- Разрешительный документ на автомобиль такси (свидетельство, выданное акиматом)
- Страховку для пассажиров
- Страховку на автомобиль
- Бортовой журнал с прохождением медосмотра и механика
- Водительское удостоверение
- Свидетельство регистрации транспортного средства (техпаспорт)
- Путевой лист
- Телефон на базе ОС Android
- Сдачу монетами и купюрами мелкого достоинства в размере 4000 тенге



«НҰР-СҰЛТАН ҚАЛАСЫНЫҢ КӨЛІК ЖӘНЕ ЖОЛ-КӨЛІК
ИНФРАҚҰРЫЛЫМЫН ДАМУ ТАСҚАРМАСЫ» ММ



Перед выходом на смену

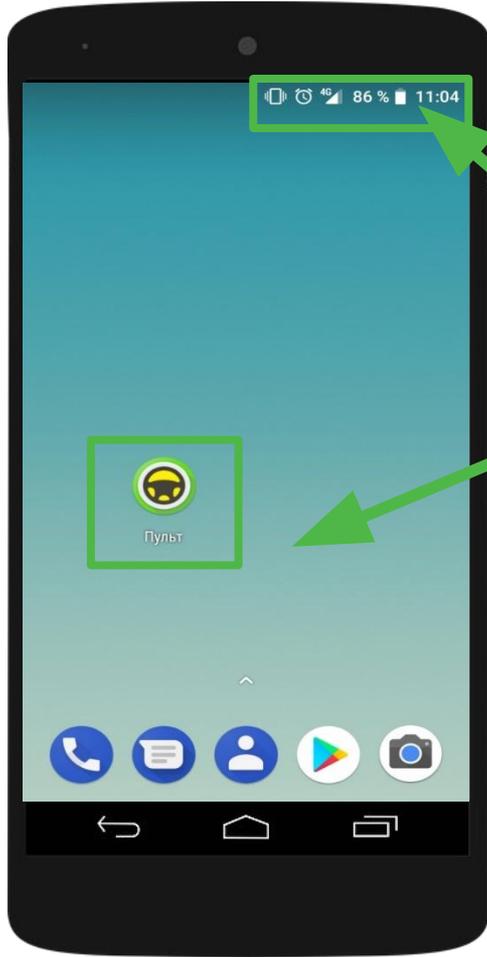
Получить у сменщика\дежурного механика пакет документов, который закреплён за автомобилем:

- Ключи от автомобиля;
- Свидетельство о регистрации Транспортного Средства (техпаспорт)
- Страховой полис;
- Правила перевозки пассажиров;
- Памятка при ДТП.



Подойти к дежурному механику с включённым рабочем смартфоном, попросить, чтобы он поставил вас «на линию»

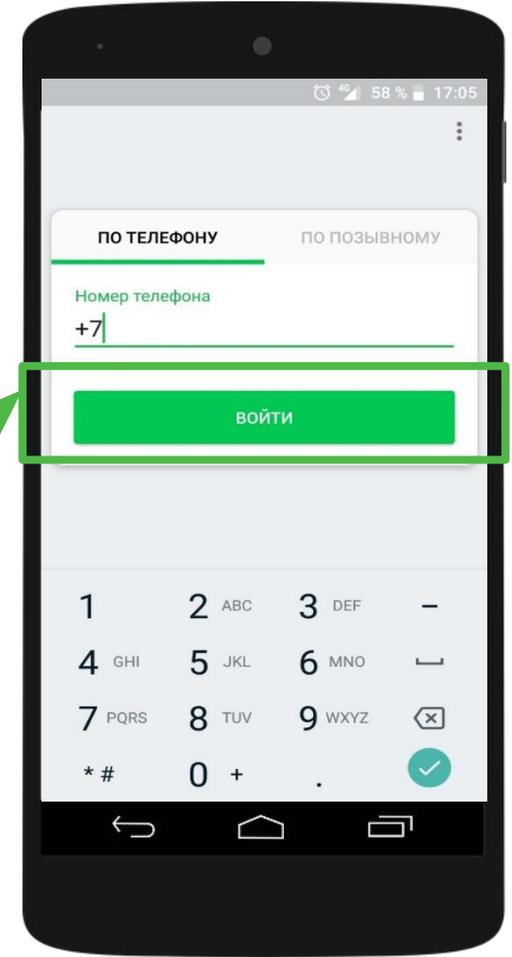
Вход в программу



1. Проверьте подключение к интернету и активность GPS

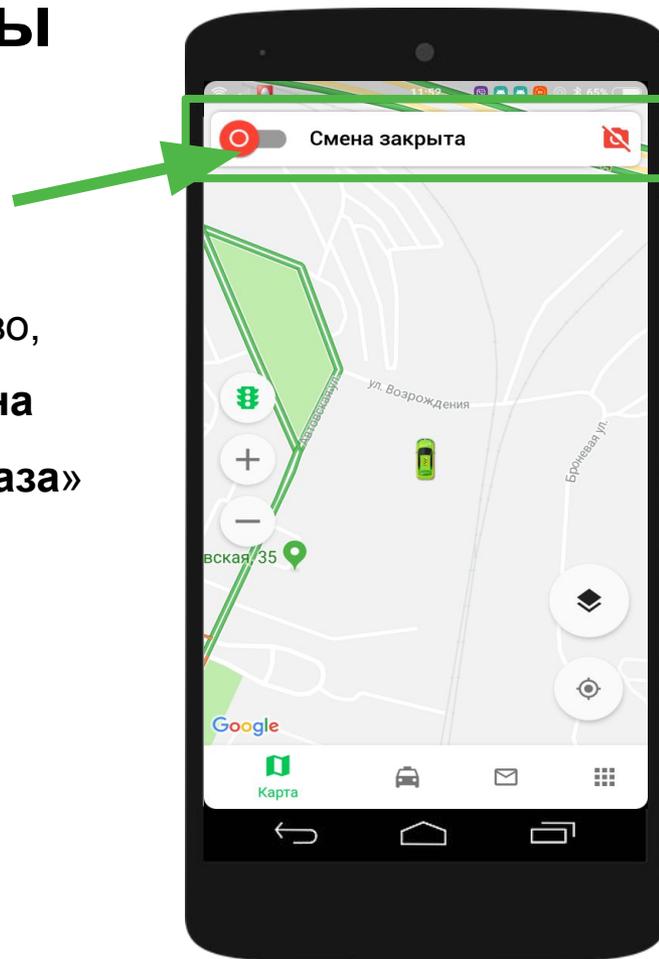
2. Войдите в приложение

3. Введите пароль в формате +77xxxxxxxxxx. Нажмите кнопку «Войти».

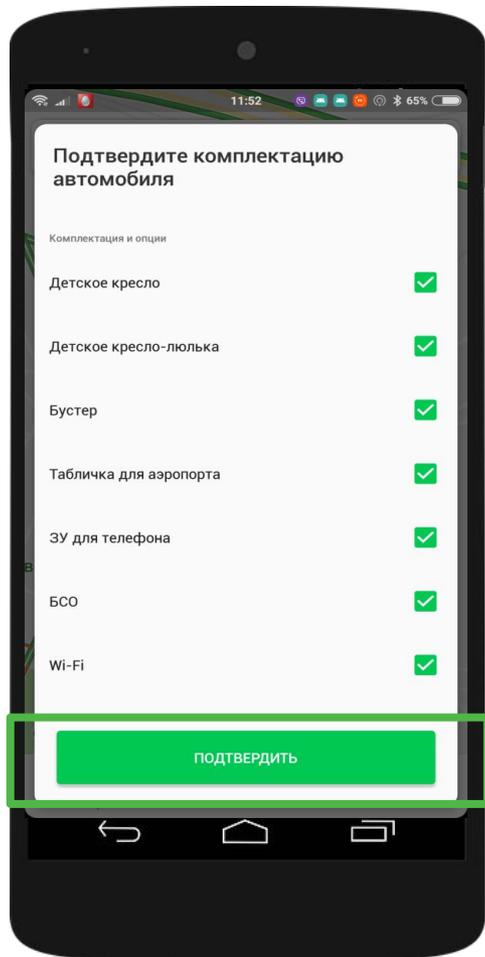


Открытие смены

Чтобы открыть смену,
переместите бегунок вправо,
статус изменится со «Смена
закрыта» на «Подбор заказа»



Комплектация автомобиля

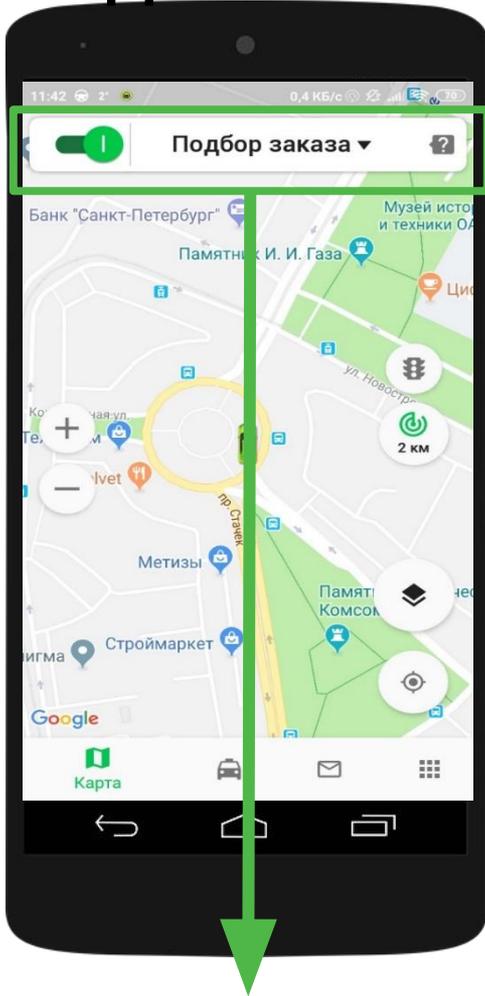


Обратите внимание, отметки о наличии опций должны строго соответствовать фактической комплектации автомобиля.

Получение заказа



Виды заказов



Статус «Идет подбор заказа»

Способы получения

заказа:

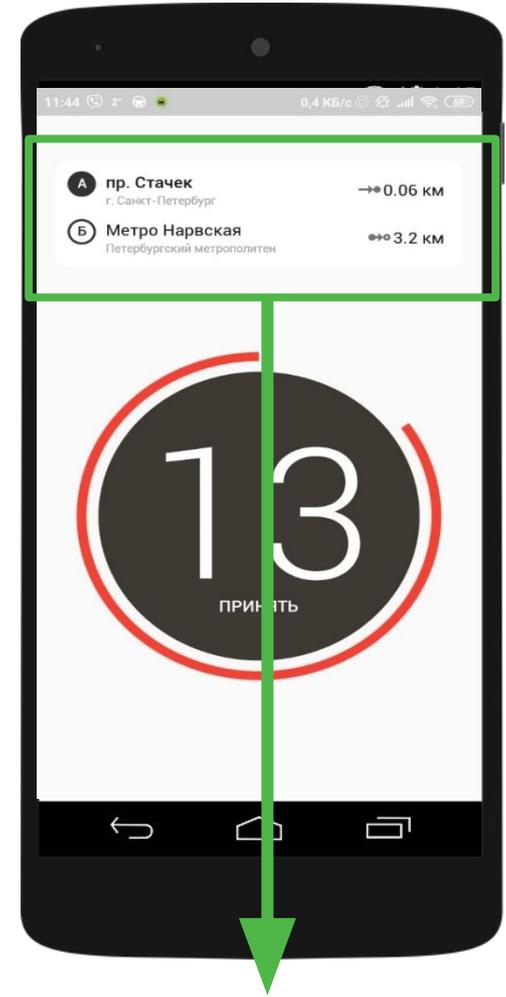


АВТОПОДАЧА

ЛОГИСТ



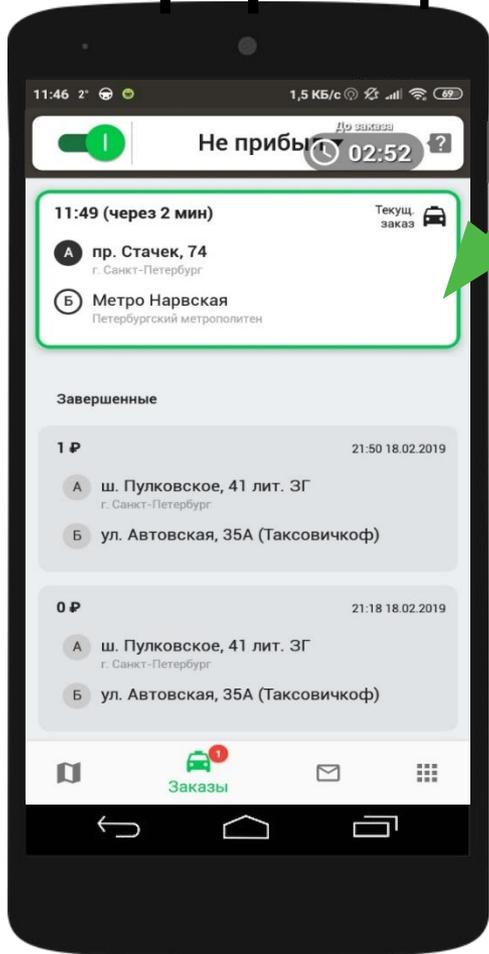
Обратите внимание, что за неприятие заказа вас могут снять с линии.



В предварительной информации о заказе указывается: адрес подачи, расстояние от вашего местоположения до клиента и

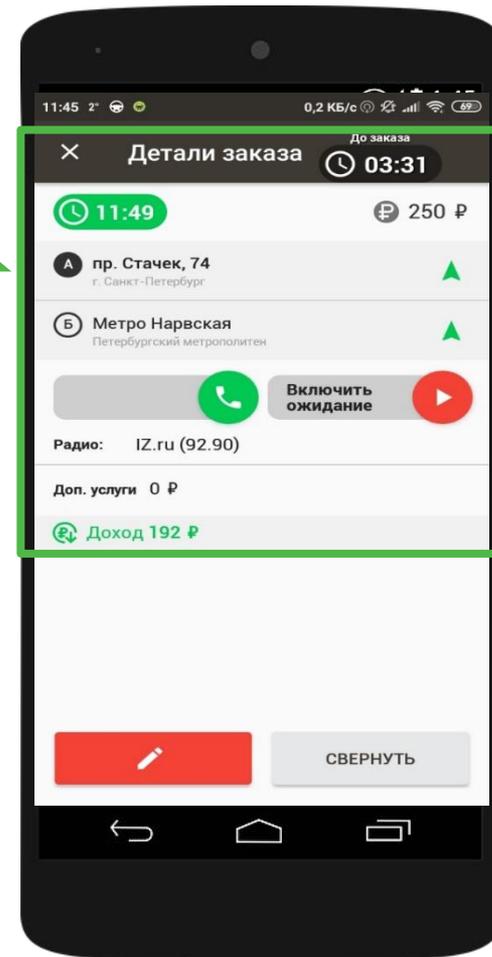
конечный адрес

Информация по заказу

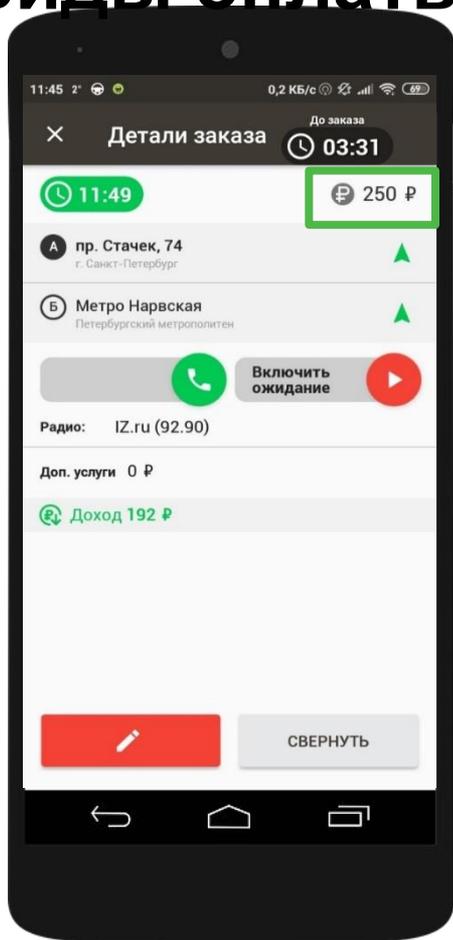


Нажмите на заказ, чтобы отобразилась полная информация о заказе:

- Время подачи автомобиля
- Сумма и способ оплаты
- Часть водителя
- Полный адрес подачи
- Полный адрес назначения
- Имя клиента
- Дополнительные требования и примечания к заказу

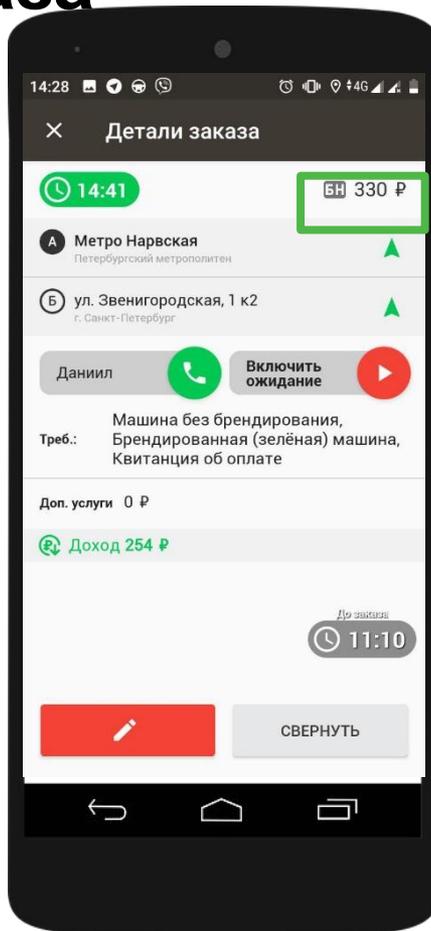


Виды оплаты заказа



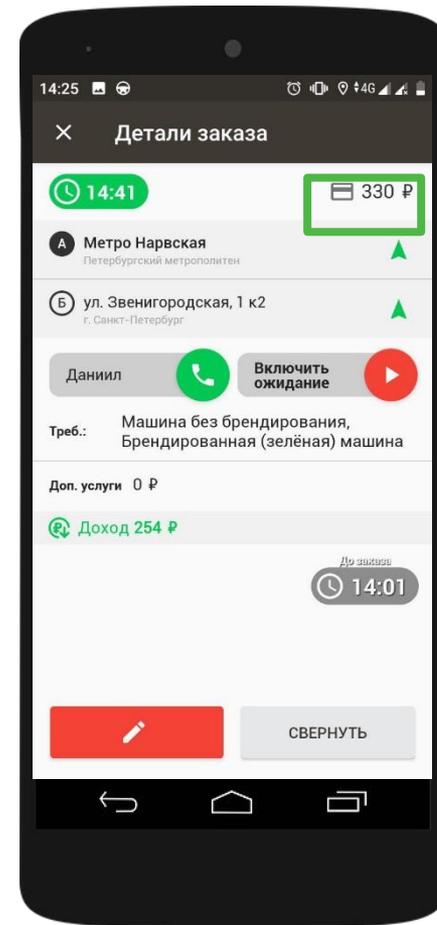
Наличная оплата

клиент рассчитывается
наличными средствами



Безналичный расчет

поездка уже оплачена,
денег брать не нужно



Картой у водителя

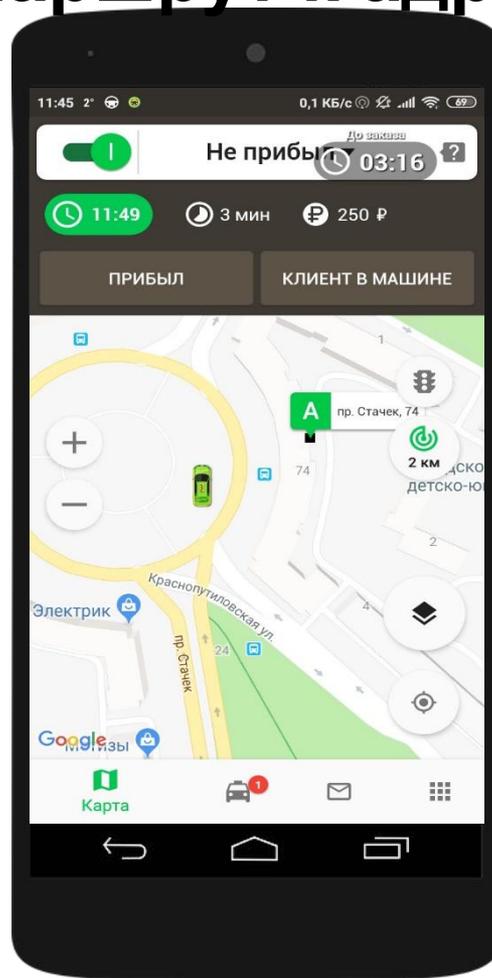
(планируется)

клиент рассчитывается по
карте через терминал

Подача автомобиля



Как проложить маршрут к адресу подачи



Обратите внимание, при подаче автомобиля, вы можете двигаться любым оптимальным для вас маршрутом.

Варианты подачи автомобиля



Вовремя

- успеваете приехать ко времени подачи
- звонить клиенту не надо



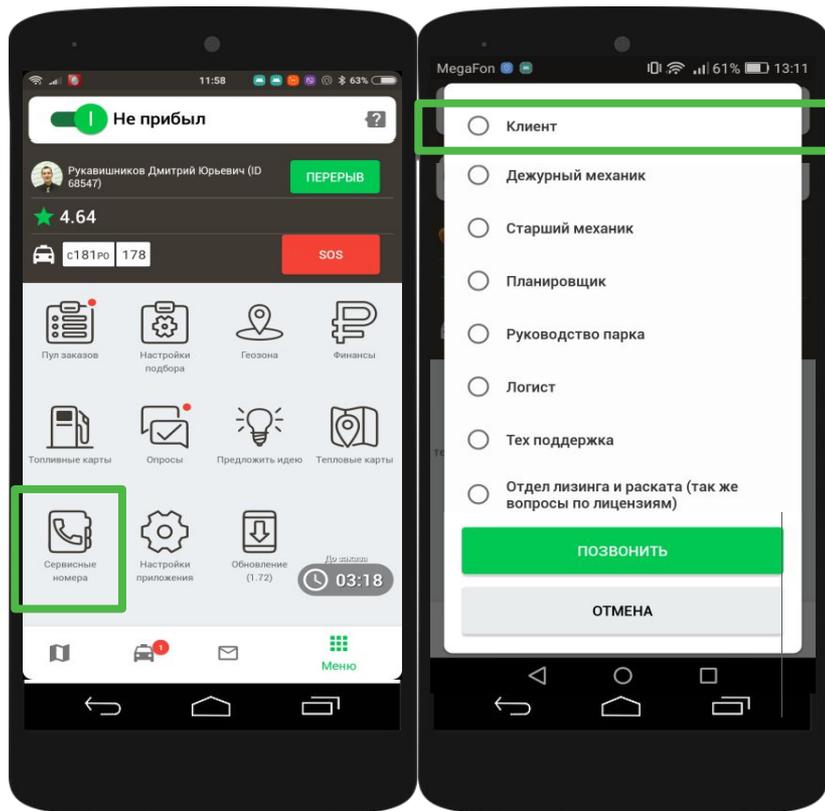
Опоздание

- опаздываете более, чем на 5 минут
- необходимо позвонить клиенту



«Горящий» заказ

- получили заказ, время подачи которого просрочено
- необходимо сразу позвонить клиенту



Для связи с клиентом через приложение необходимо в меню выбрать раздел «Сервисные номера», выбрать «Клиент» и нажать кнопку «Позвонить».

При звонке клиенту следует поздороваться, обратиться к клиенту по имени (имя клиента указано в заказе), представиться и изложить суть вопроса.

Пример разговора с клиентом

Добрый день/утро/вечер, имя клиента, компания «ТаксовичкоФ Астана», водитель (ваши фамилия и имя). В связи со сложной транспортной обстановкой в городе, я задерживаюсь по вашему заказу. Пожалуйста, подскажите, готовы ли вы ожидать автомобиль еще в течение...(проговаривается время, когда вы точно будете на подаче)?

Приношу Вам извинения от лица компании.

Добрый день/утро/вечер, имя клиента, компания «ТаксовичкоФ Астана», водитель (ваши фамилия и имя). Получил ваш заказ, еду к вам. От лица компании приношу вам извинения, я задерживаюсь на... (проговаривается реальное время до подачи автомобиля). Подскажите,

пожалуйста, готовы ли вы ожидать автомобиль?

При отказе клиента ждать автомобиль водителю необходимо позвонить логисту и сообщить информацию.

При невозможности подать автомобиль точно по адресу водителю необходимо связаться с клиентом и сообщить свое место положения и договориться с клиентом о месте встречи.



Базовое состояние автомобиля при подаче клиенту

- Включен ближний свет фар
- Окна автомобиля закрыты
- В салоне оптимальная температура (в теплое время года работает кондиционер, в холодное – печка)
- Радио выключено, или настроена радиостанция, указанная в заказе
- Кресла сидений приведены в среднее положение. Если в заявке указано, что клиенту потребуется детское удерживающее устройство, оно должно быть установлено в салоне заранее, до подачи автомобиля
- Чистота в салоне автомобиля
- Дверные ручки чистые (начисто протерты)



Детские удерживающие устройства



Люлька:
0-13 кг



Детское кресло:
9-36 кг



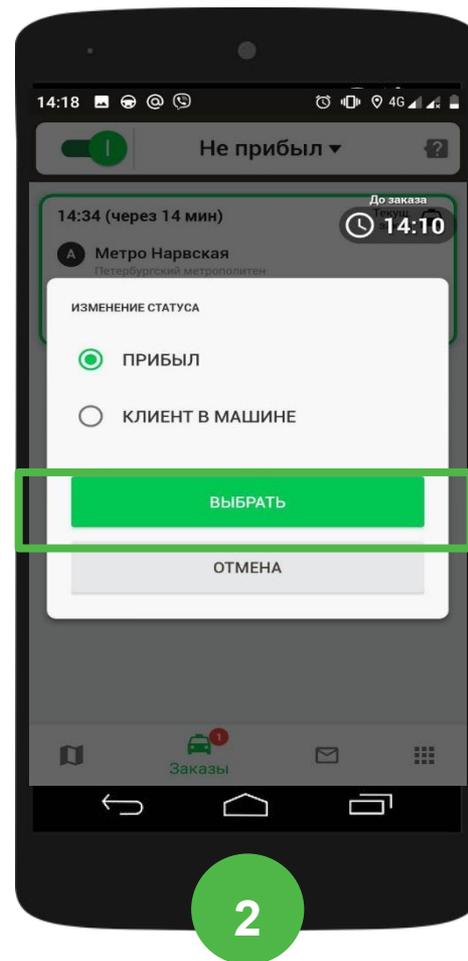
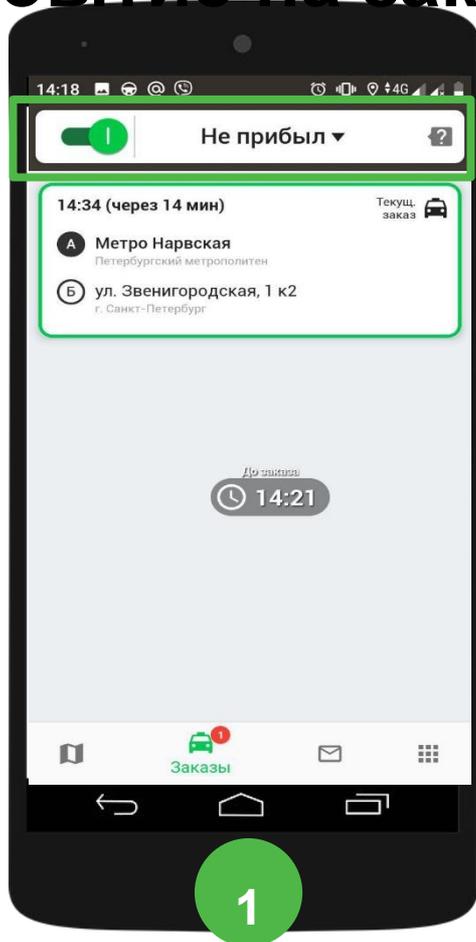
Бустер:
9-36 кг

Перевозка детей без удерживающих устройств запрещена.

Обратите внимание, перевозить детей до 7 лет разрешено только с использованием ДУУ, соответствующих весу и росту ребенка.

Перевозка детей от 7 лет производится на заднем сидении автомобиля со штатным ремнем безопасности, при этом убедитесь, что ремень располагается правильно и не может нанести вред ребенку. В ином случае перевозить ребенка разрешается в ДУУ.

Прибытие на заказ



Обратите внимание, ставить статус «Прибыл» до прибытия на адрес подачи запрещено. Разрешается ставить статус «Прибыл» не раньше, чем за 15 минут до времени подачи.

Бесплатное время ожидания



Если вы прибыли на адрес подачи раньше времени, указанного в заказе, то **отсчет бесплатного времени ожидания начнется со времени указанного в заказе.**

Если вы прибыли на адрес подачи вовремя, или опоздали, то отсчет бесплатного времени ожидания начнется с момента вашего прибытия.

Платное ожидание считается автоматически.

**Ожидание на промежуточных адресах платное пересчитывается через логиста.
Время бесплатного ожидания клиента зависит от категории и стоимости заказа:**

Стоимость заказа	Время бесплатного ожидания
Заказы на класс «Эконом», «Бизнес»	5 минут
Заказы Акимата	10 минут
Заказы из аэропорта	30 минут

Платное время ожидания

Стоимость платного времени ожидания зависит от класса автомобиля

Класс автомобиля	Стоимость ожидания
Заказы на класс «Эконом»	25 тг./минута
Заказы на класс «Бизнес»	35 тг./минута



После окончания бесплатного времени ожидания необходимо позвонить клиенту и предупредить, что бесплатное время ожидания закончилось и началось платное время ожидания, сообщить стоимость, а также уточнить у клиента, когда он выйдет.

Перерасчет заказа

Перерасчет стоимости заказа производится в случаях:

- Платное время ожидания
- Багаж в салоне: 500 тг
- Встреча с табличкой: 500 тг
- Поездка с животными: 500 тг
- Изменение места назначения



Обратите внимание, любое изменение заказа оформляется через логиста или оператора. Брать деньги с клиента без перерасчета стоимости заказа запрещено.



Встреча клиента

При встрече клиента:

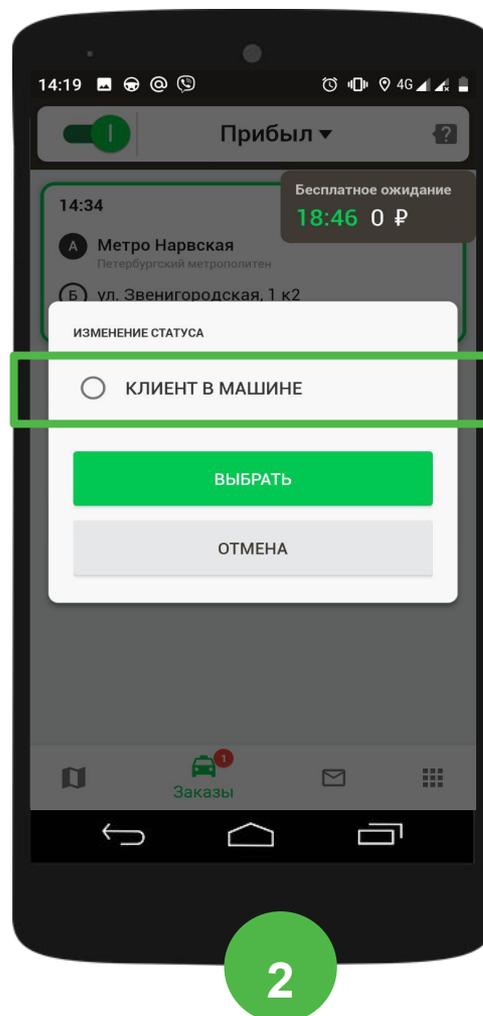
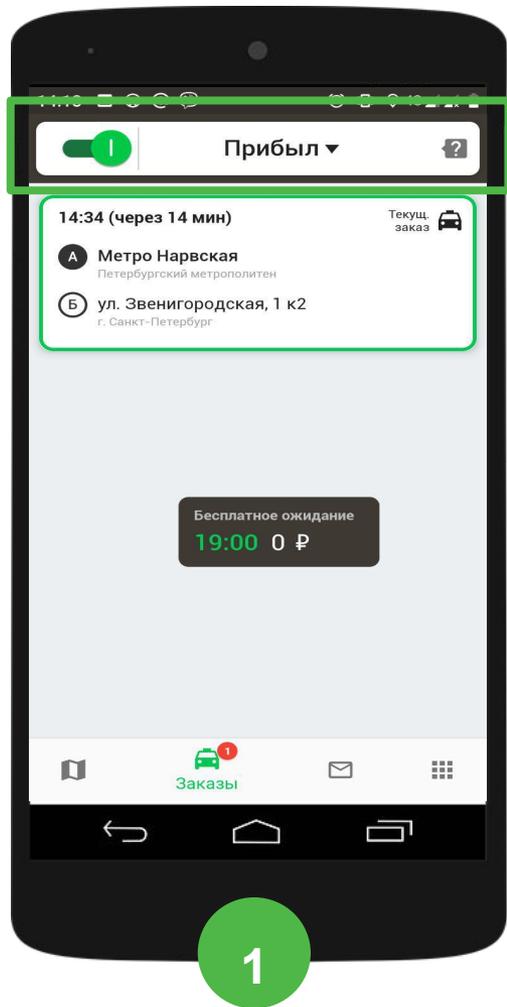
1. Рекомендуется выйти из автомобиля, поздороваться, представиться и уточнить конечный адрес
2. При наличии багажа открыть багажное отделение, самостоятельно убрать багаж клиента в автомобиль
3. Открыть клиенту двери, помочь при посадке в автомобиль пожилым людям, беременным женщинам, лицам с ограниченными возможностями; предложить помощь в посадке детей



Клиент в машине



Статус «Клиент в машине»



Ремни безопасности



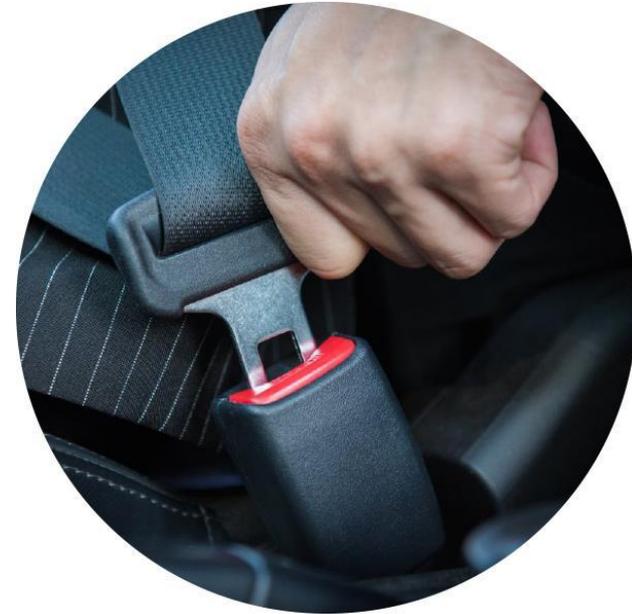
По правилам дорожного движения в движущемся автомобиле все пассажиры на переднем сидении должны быть пристегнуты. **Перед началом движения проверяйте, пристегнут клиент или нет.**

Если клиент отказывается пристегнуться:

(Имя клиента), я понимаю ваше нежелание пристегиваться. И все-таки прошу вас пристегнуться. Компания «**Taxovichkof Astana**» заботится о вашей безопасности.

Согласно правилам дорожного движения, я имею

право начинать движение только в том случае, если пассажиры на переднем сиденье пристегнуты ремнями безопасности.

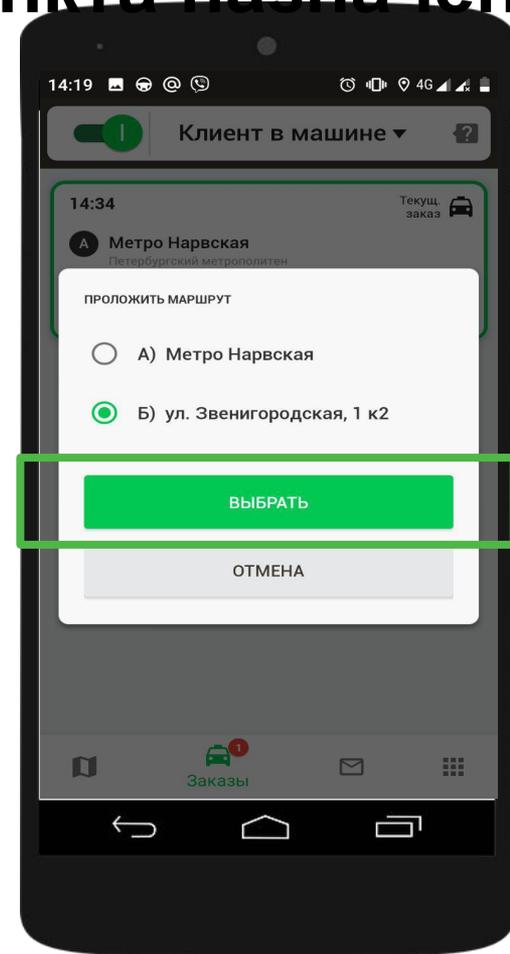
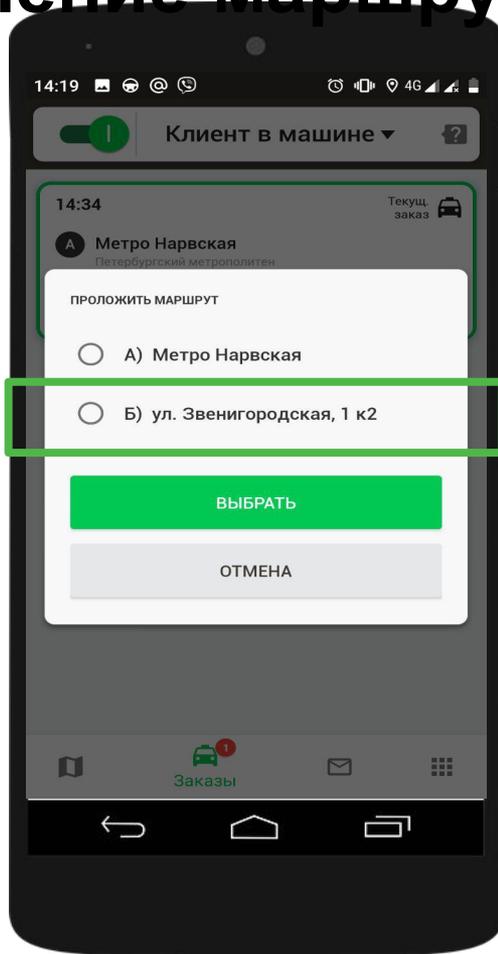


Если клиент категорически отказывается пристегнуться:

К сожалению, я вынужден отказать вам в поездке.

Примите мои извинения.

Уточнение маршрута до пункта назначения



Обратите внимание, перед началом движения необходимо проинформировать клиента обо всех маршрутах, предложенных навигатором и уточнить предпочтения по маршруту.

Стандарты сервиса компании

Во время поездки необходимо ненавязчиво предложить клиенту услуги компании:



Радиостанцию. По умолчанию используйте одну из предложенных радиостанций:

100.8 FM Жулдыз FM

105.0 FM Ретро FM Казахстан

102.3 FM Love Казахстан

105.9 FM Радио NS

102.7 FM Classic радиосы

104.1 FM Русское Радио Азия

Пример диалога с клиентом:



(Имя клиента), у вас будут предпочтения по радиостанции?/ Сделать музыку громче, тише, включить/выключить радио?

Комфортную температуру



Пример диалога с клиентом:

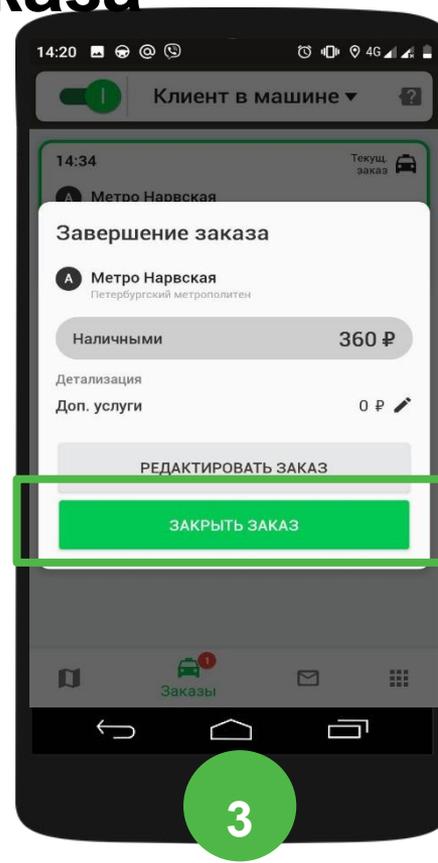
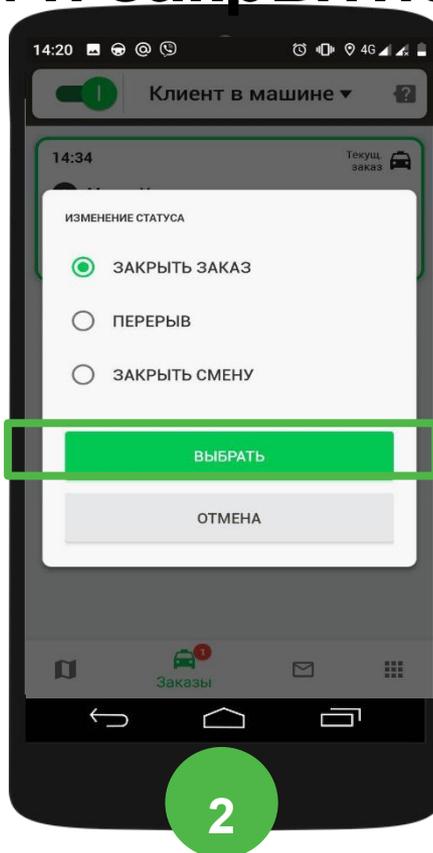
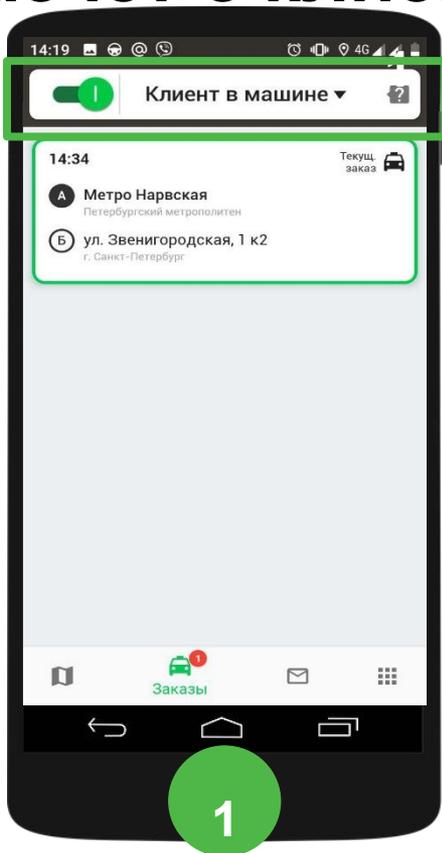
(Имя клиента), комфортная ли для вас температура в салоне?

Зарядное устройство для телефона

Завершение поездки



Расчет с клиентом и закрытие заказа



Обратите внимание, при оплате по безналичному расчету (Б/Н – денег не брать) поездка уже оплачена и брать деньги с клиента не надо.
При оплате картой водитель должен воспользоваться автоплатежом.

Клиент забыл вещи в автомобиле

При обнаружении забытых вещей необходимо:

- Созвониться с логистом и дать описание забытых вещей
- Если это верхняя одежда, багаж и другие крупные вещи - вернуться и отдать клиенту забытые вещи
- Если это телефон, ключи, очки, перчатки и другие мелкие вещи - передать в офис компании в ОКК по адресу Кабанбай Батыра, 7 по акту приема/передачи потерянных вещей



Обратите внимание, проверить автомобиль на наличие забытых вещей необходимо после каждого клиента.

Предоплата

Все расчёты с клиентом производятся в конце поездки за исключением случаев:

- Дальняя поездка (за город)
- Почасовая оплата (мин. заказ – 2 часа, оплата последующего часа, начиная с 7-ой минуты)
- Клиент находится в неадекватном состоянии и вы не уверены в его платежеспособности



Клиент не оплатил заказ



Если клиент не оплатил заказ, необходимо незамедлительно связаться с логистом. Брать личные вещи клиента в качестве залога запрещено.



Отказ от выполнения заказа

Водитель имеет право отказаться от выполнения заказа в случаях:

- Клиент находится в неадекватном состоянии, в состоянии сильного алкогольного опьянения или наркотической интоксикации
- Одежда или багаж клиента грязные, могут испачкать или повредить салон автомобиля
- Ручная кладь и/или багаж клиента превышают допустимый вес, объем или габариты, разрешенные для провоза в легковых автомобилях
- Багаж клиента содержит запрещенный либо опасный груз
- Отсутствует намордник для собак и подстилка, либо переноска при перевозке животных
- Количество клиентов превышает предусмотренное количество посадочных мест в автомобиле
- При подаче автомобиля, или в момент выполнения заказа, произошла поломка автомобиля, ДТП, другая непредвиденная ситуация. В этом случае необходимо связаться с логистом.



Обратите внимание, в любой ситуации следует вести себя вежливо с клиентом. Если водитель отказывается от заказа, необходимо объяснить клиенту причину отказа и сообщить логисту.

Безопасность дорожного движения



Безопасность дорожного движения

Согласно "Правилу перевозки пассажиров в столице №1061" от 8 ноября 2007 г.:

П. 107. В автомобиле-такси должны находиться:

1. медицинская аптечка с необходимым набором лекарств и медицинских средств;
2. знак аварийной остановки;
3. средства пожаротушения, закрепленные в легкодоступном для водителя месте.

П. 108. Передние сидения автомобиля-такси должны быть оборудованы подголовниками и ремнями безопасности.



Скоростной режим и дистанция

- По городу 60 км/ч и по указателям дорожного движения
- Вне населённых пунктов – по указателям дорожного движения

ПДД Казахстана пункт 9.10. «Расположение транспортных средств на проезжей части»:

Водитель в зависимости от скорости движения обязан соблюдать такую дистанцию до движущегося впереди транспортного средства, которая позволит избежать столкновения, а также необходимый боковой интервал, обеспечивающий

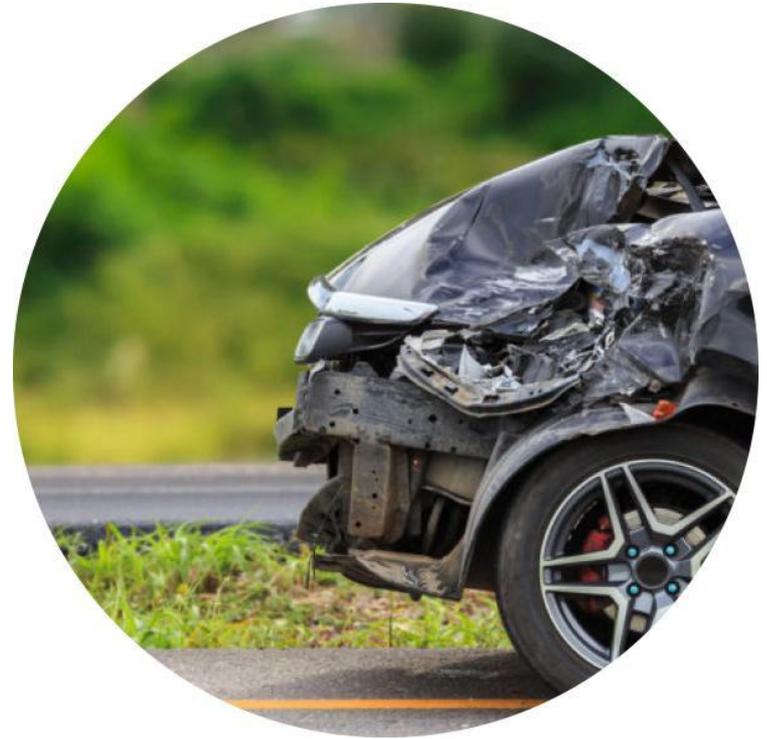
безопасность движения.

Обратите внимание, находясь на линии, водитель «Taxovichkof Astana» всегда соблюдает скоростной режим



Действия при ДТП

1. Убедиться в отсутствии пострадавших в ДТП (при необходимости вызвать скорую помощь на место аварии по тел. 103).
2. Сообщить логисту или механику о невозможности продолжать движение.
3. При наличии заказа попросить логиста назначить на заказ другой автомобиль (или забрать клиента).
4. Сняться с линии.
5. Вызвать аварийного комиссара, сотрудников дорожной полиции и оформить ДТП.
6. Сфотографировать ДТП и автомобиль с разных ракурсов с привязкой к ближайшему зданию, записать данные возможных свидетелей.



Материальная ответственность

1. Согласно КоАП РК ответственность в ДТП несет водитель.
2. При правильном оформлении документов водитель не несет ответственности за повреждения автомобиля, нанесенные третьими лицами.



Безопасность дорожного движения

Обязательные атрибуты такси:



Разрешение на осуществление деятельности по перевозке пассажиров и багажа легковым такси выданное акиматом



Цветографическая схема, представляющая собой композицию из квадратов контрастного цвета, расположенных в шахматном порядке на кузове (боковых поверхностях кузова)



Опознавательный фонарь, установленный на крыше автомобиля



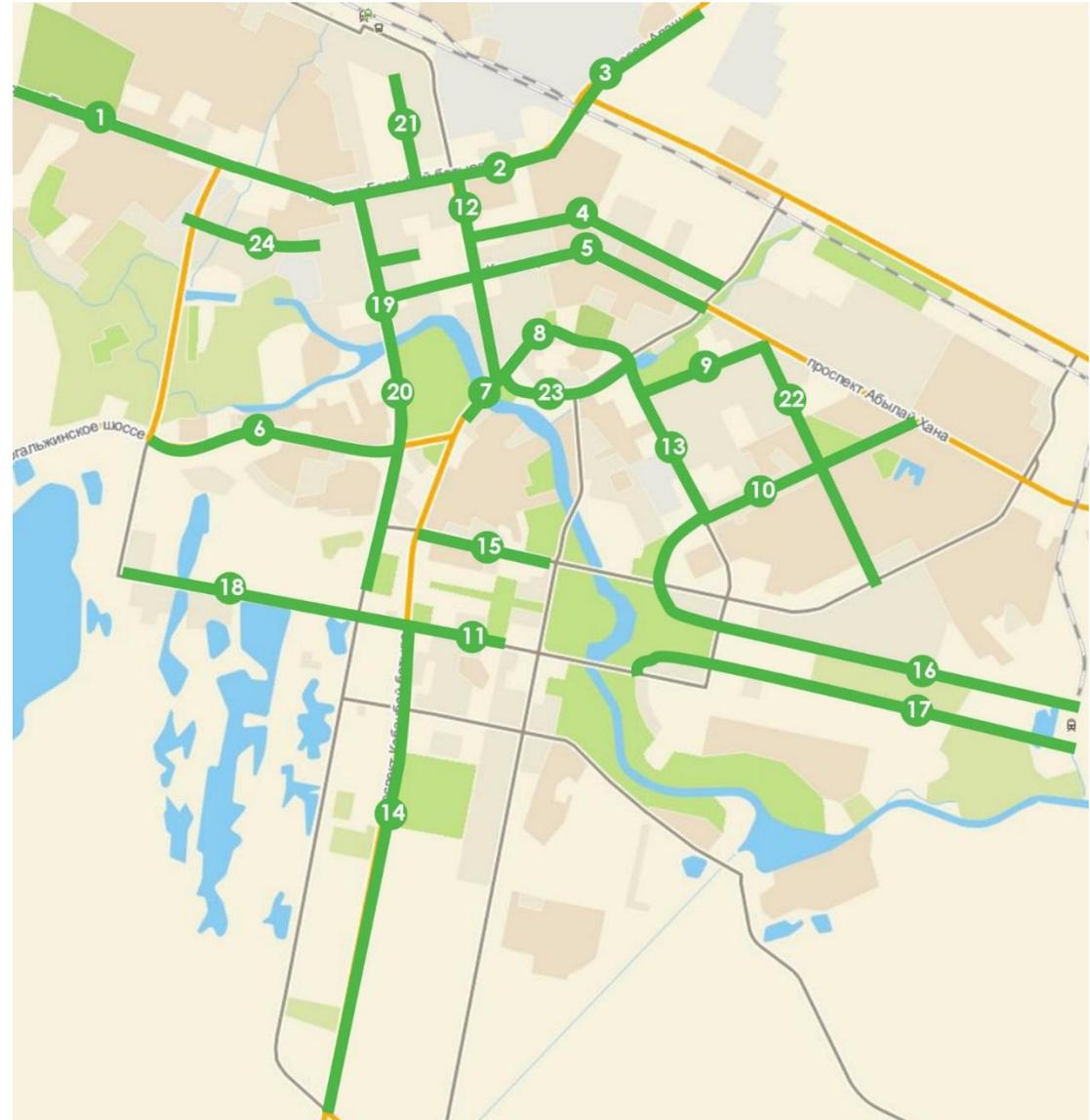
Таксометр



Путевой лист

Выделенные полосы Bus Lane

1. пр. Тлендиева
2. пр. Богенбай батыра
3. ш. Алаш
4. пр. Абая
5. ул. Кенесары
6. Коргалжинская тр.
7. ул. Бараева
8. ул. Кравцова
9. ул. Мунайтпасова
10. пр. Момышулы
11. ул. Сыганак
12. пр. Республики
13. пр. Тауелсиздик
14. пр. Кабанбай батыра
15. ул. Сарайшык
16. ул. Байтурсынова
17. ул. Нажимеденова
18. ул. Орынбор
19. пр. Сарыарка
20. пр. Туран
21. ул. Бейбитшилик
22. пр. Жумабаева
23. ул. Ташенова
24. ул. Косшыгулулы

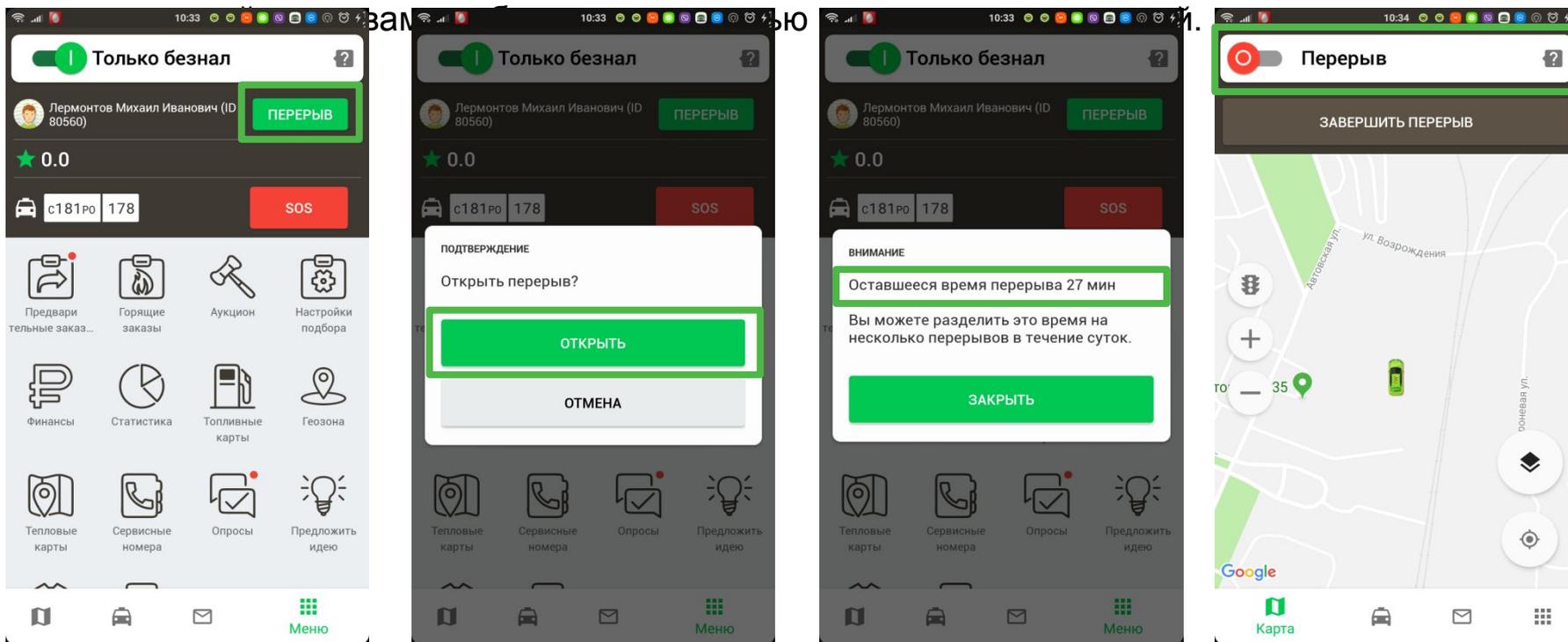


Дополнительные разделы «ТаксовичкоФ-Пульт»

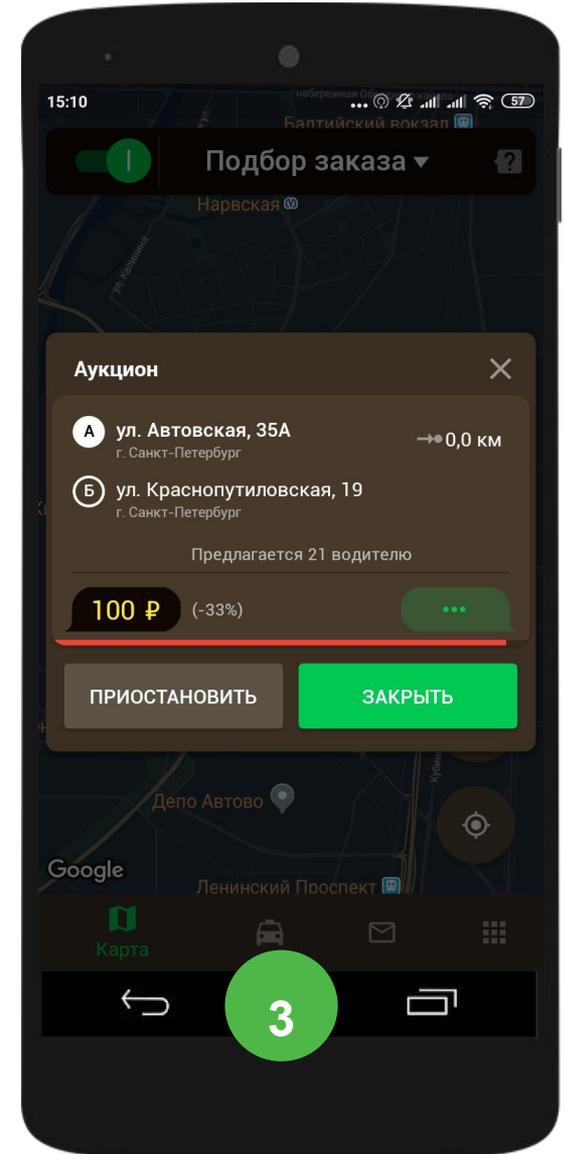
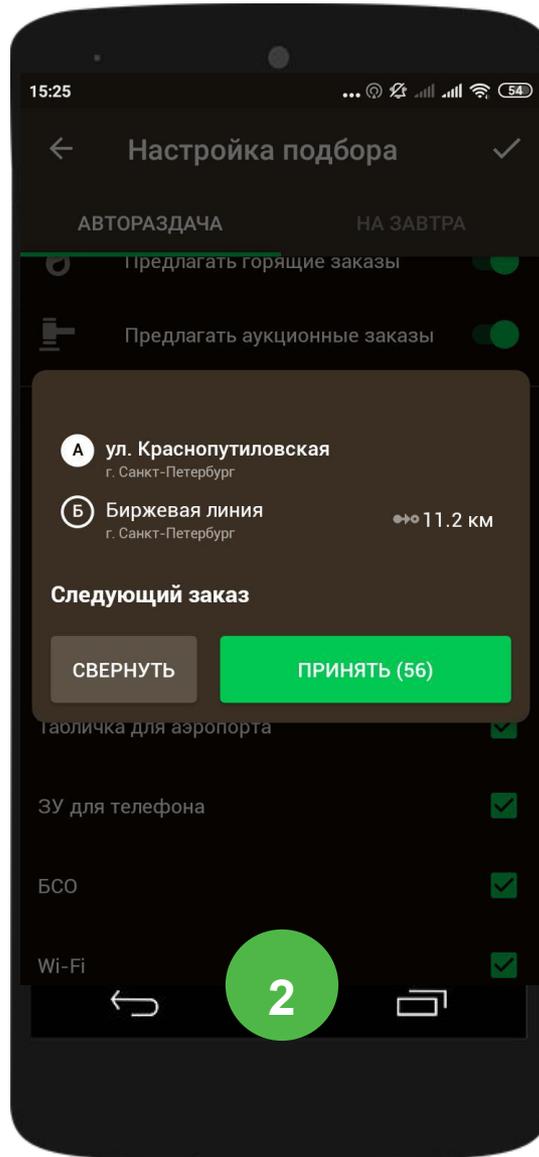
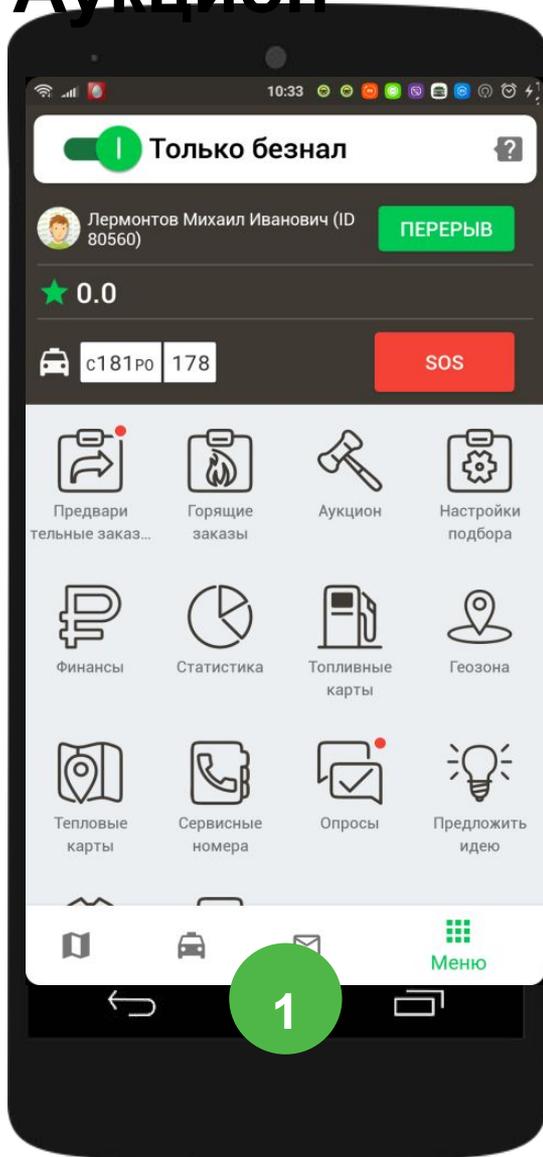
Перерыв

Во время смены вы можете уйти на перерыв. Для этого зайдите в меню и нажмите кнопку «Перерыв».

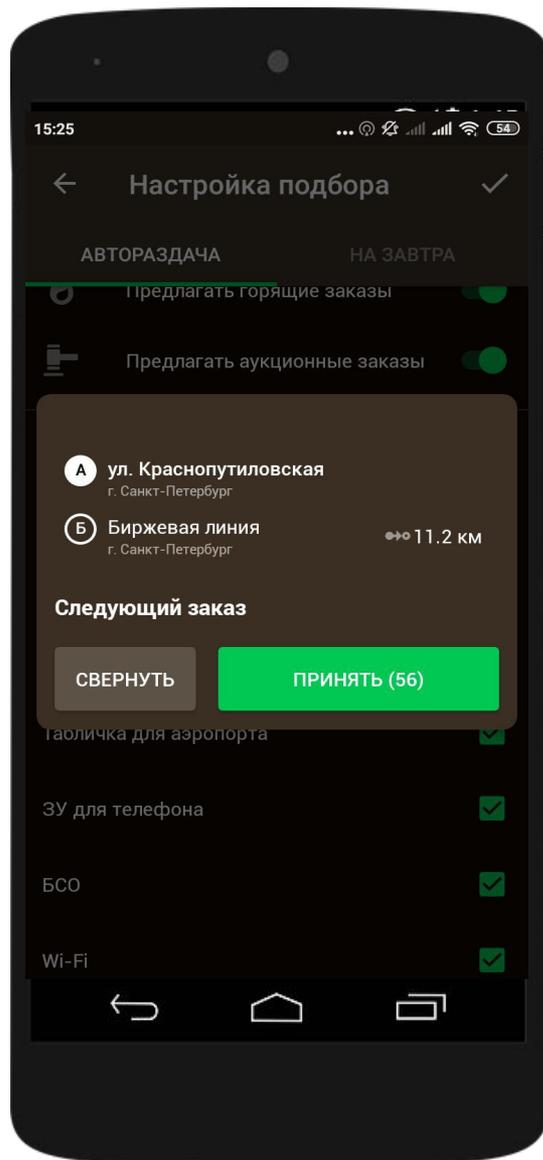
Перерыв длится 30 минут. В течение суток вы можете взять перерыв неограниченное количество раз. Следующий перерыв в 30 минут будет доступен только после использования времени текущего. Это значит, что если вы хотите взять полноценный отдых



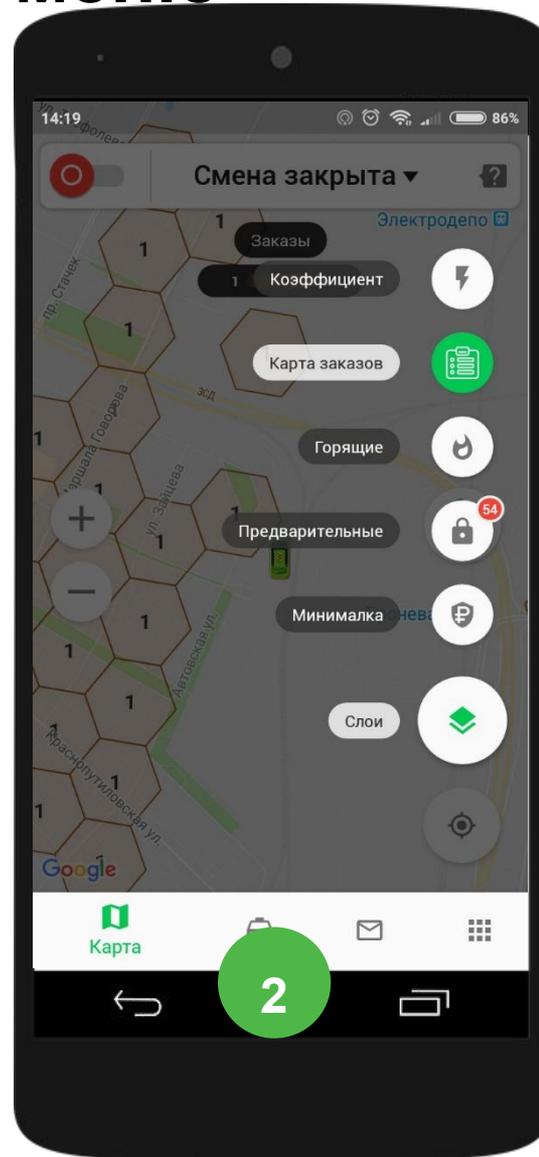
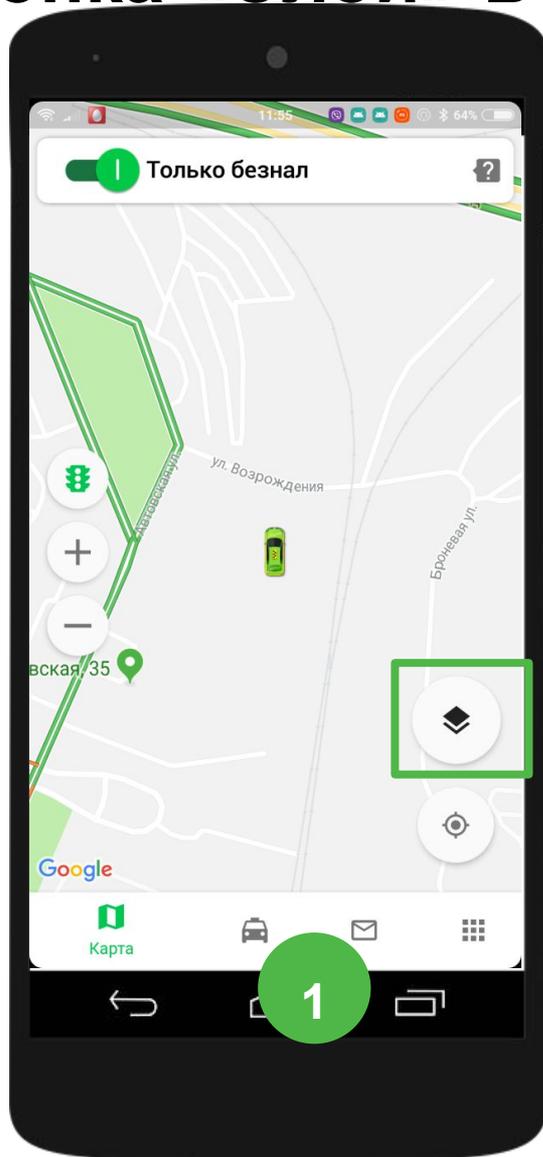
Аукцион



«Заказ в руку»

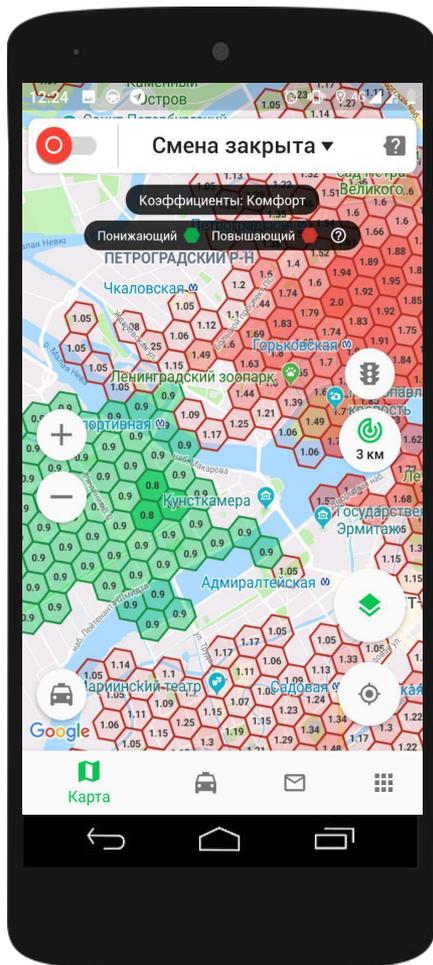
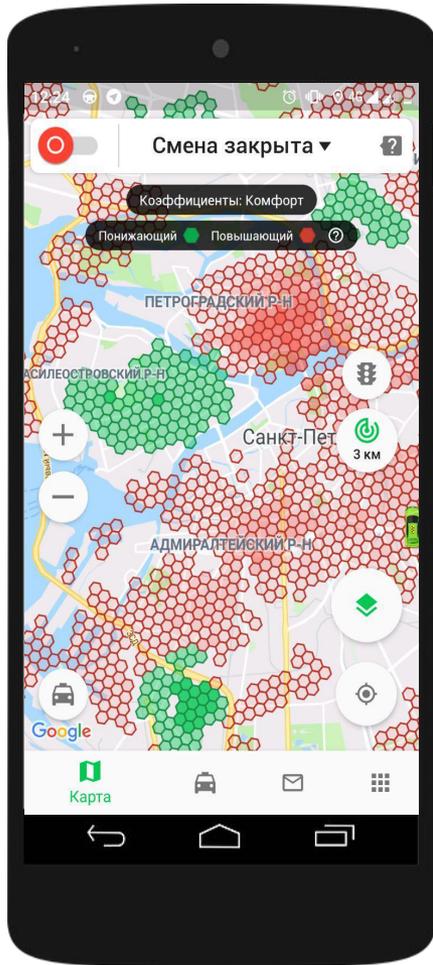


Кнопка «Слои» в главном меню

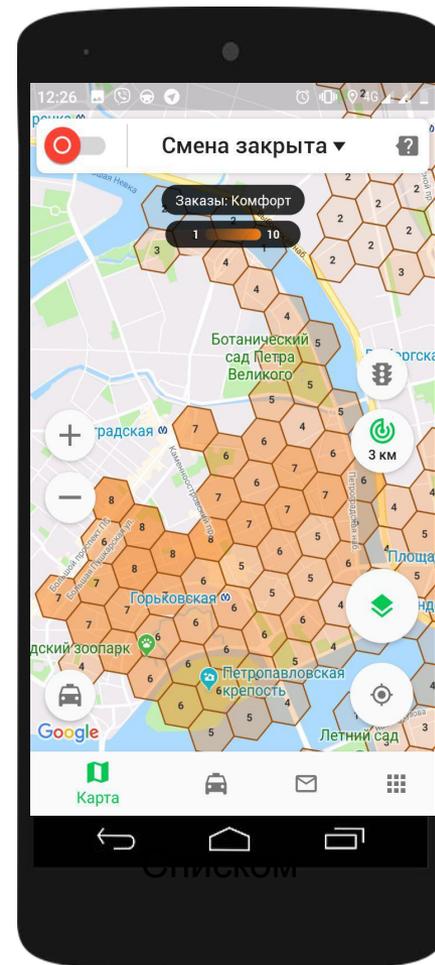
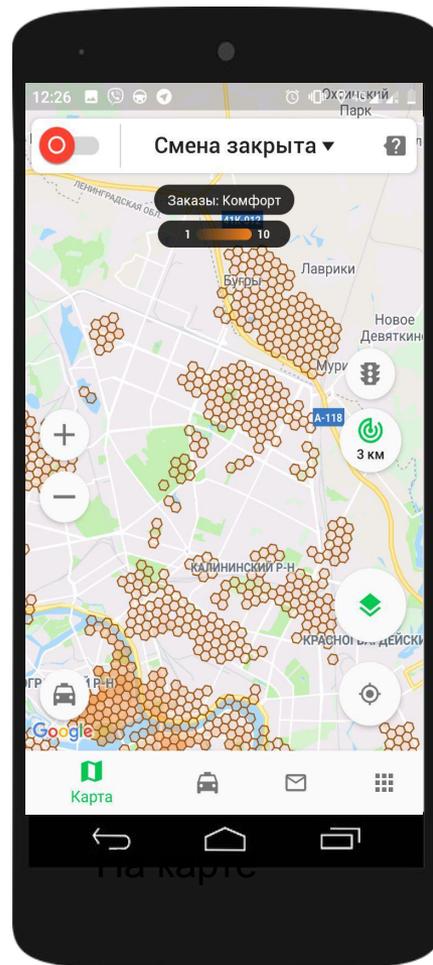


Карта коэффициентов и карта заказов

Коэффициенты

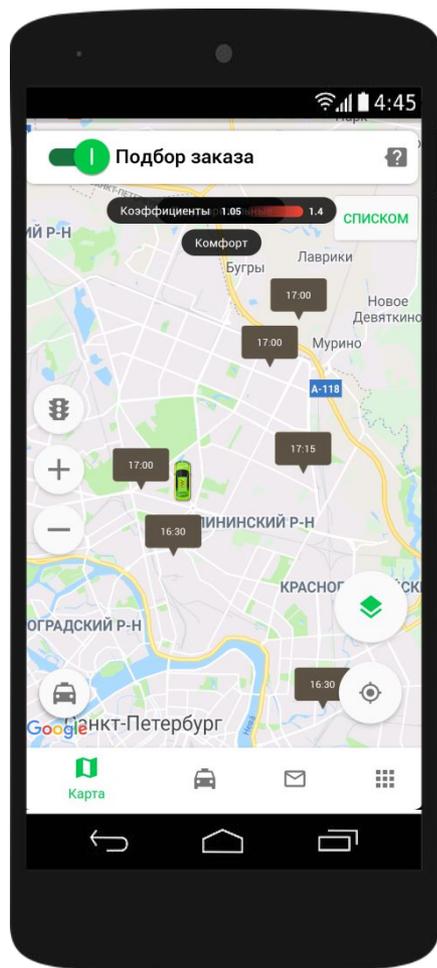


Карта заказов

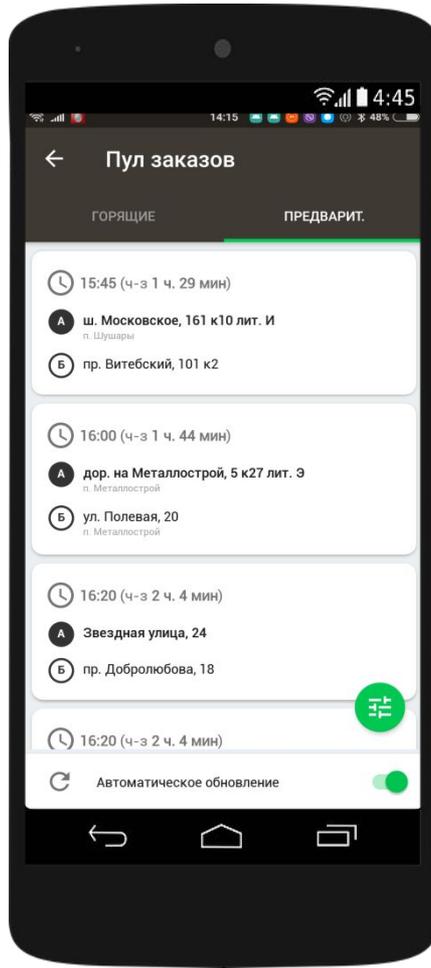


Предварительные заказы и минималки

Предварительные заказы

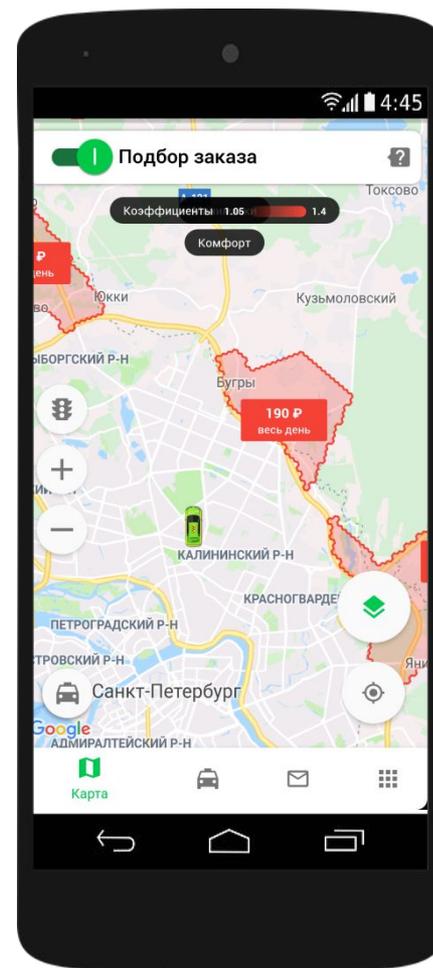


На карте



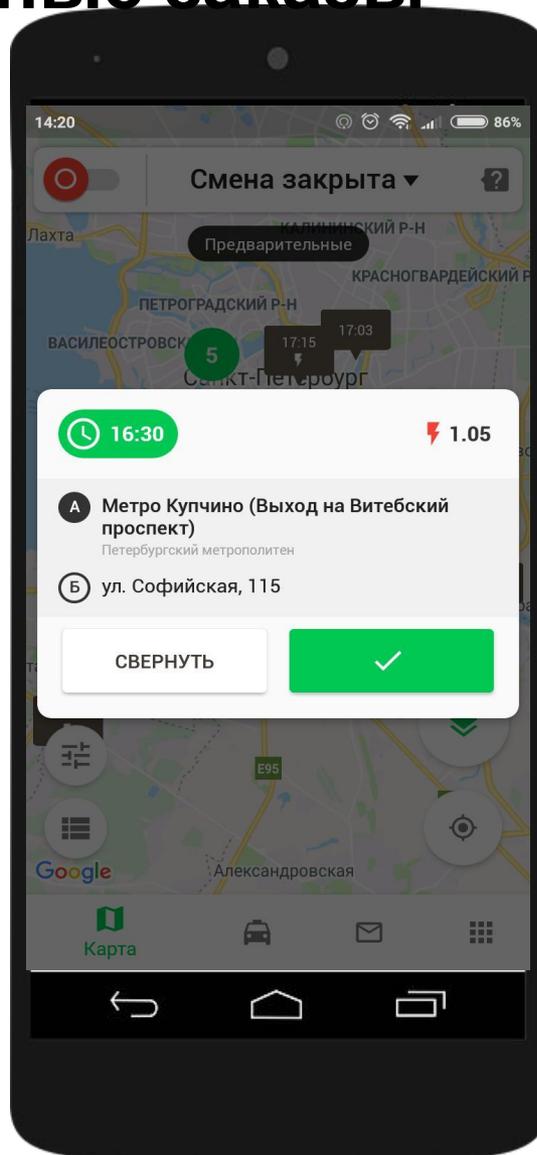
Списком

Минималки

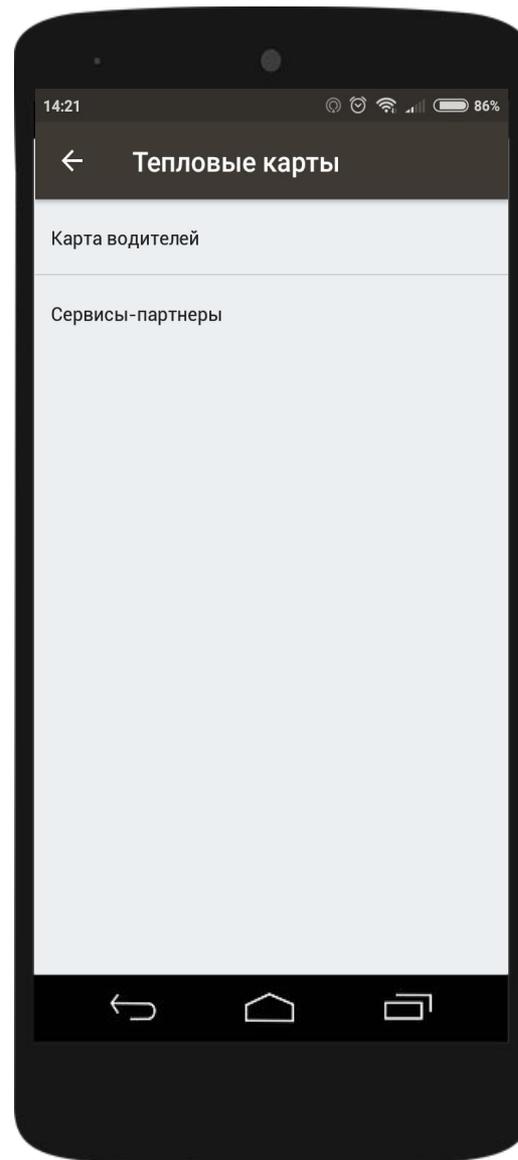
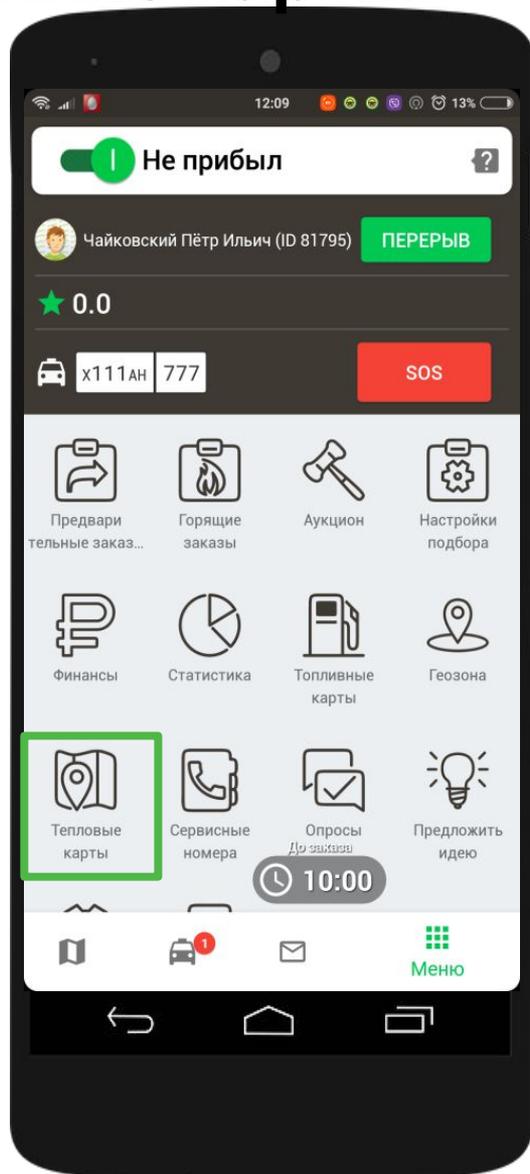


Предварительные заказы

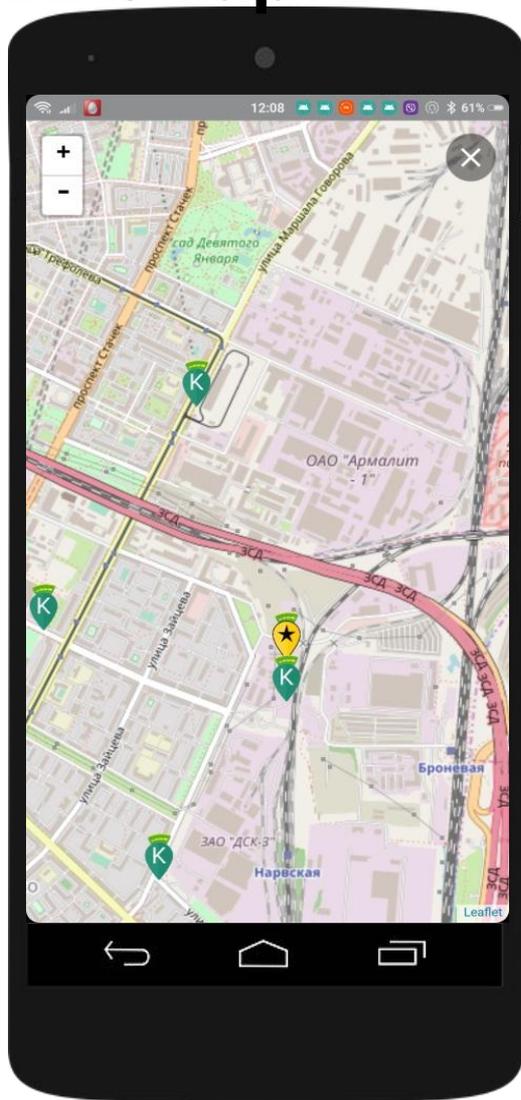
Предварительные
заказы появляются за
20 минут



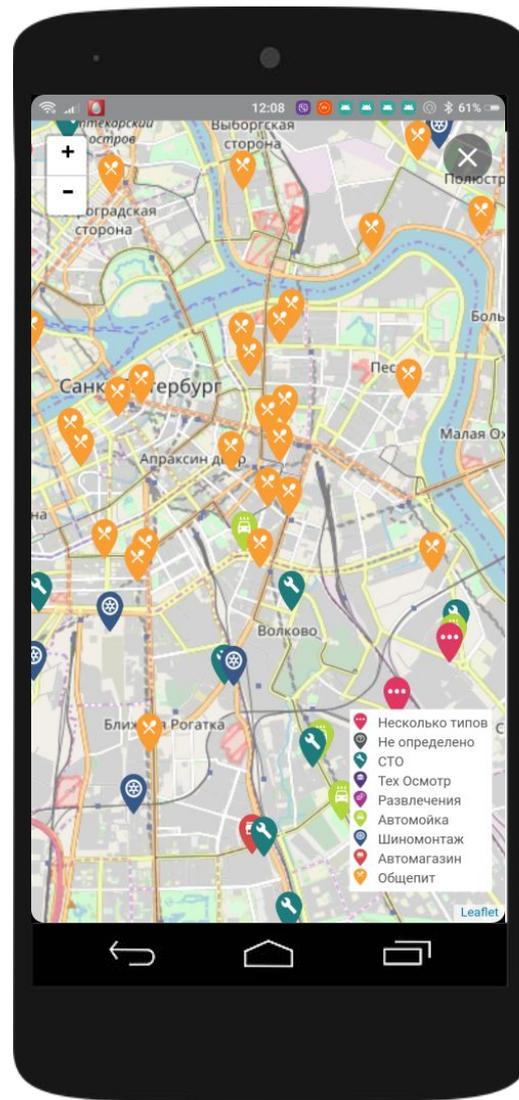
Тепловые карты



Тепловые карты



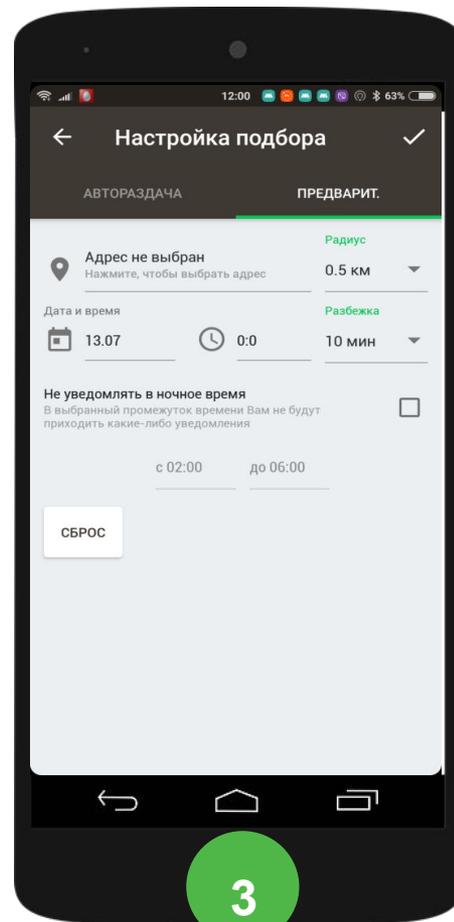
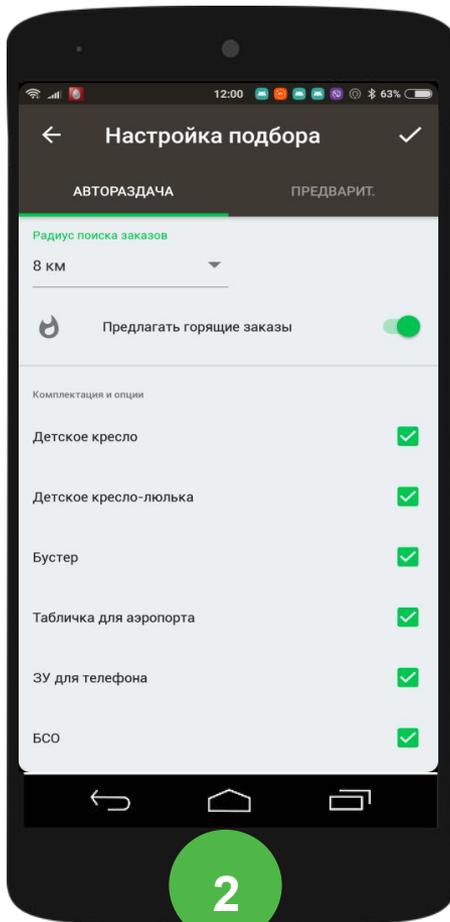
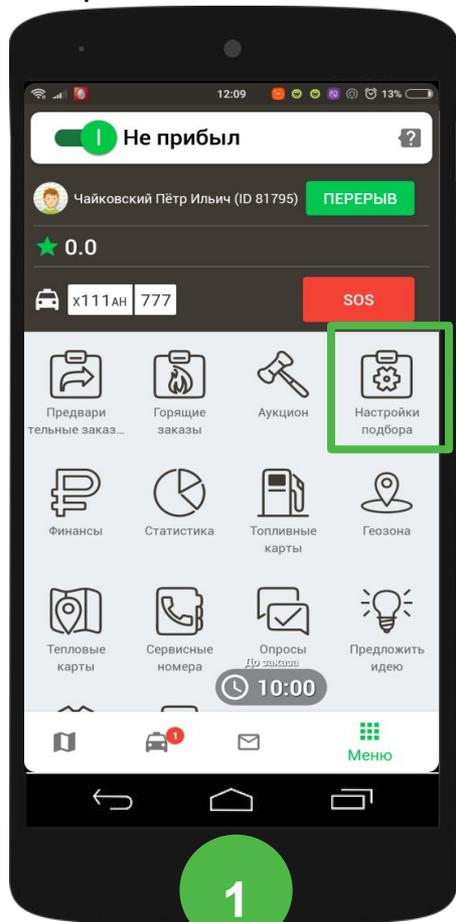
Карта водителей



Сервисы партнеры

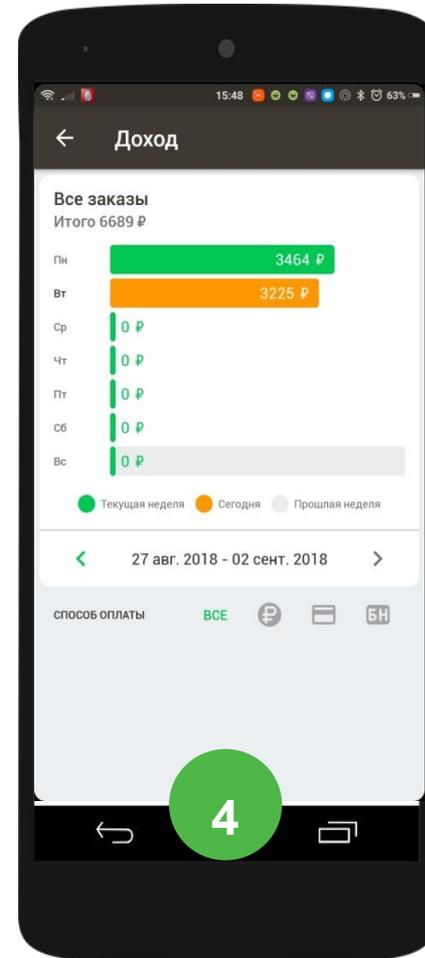
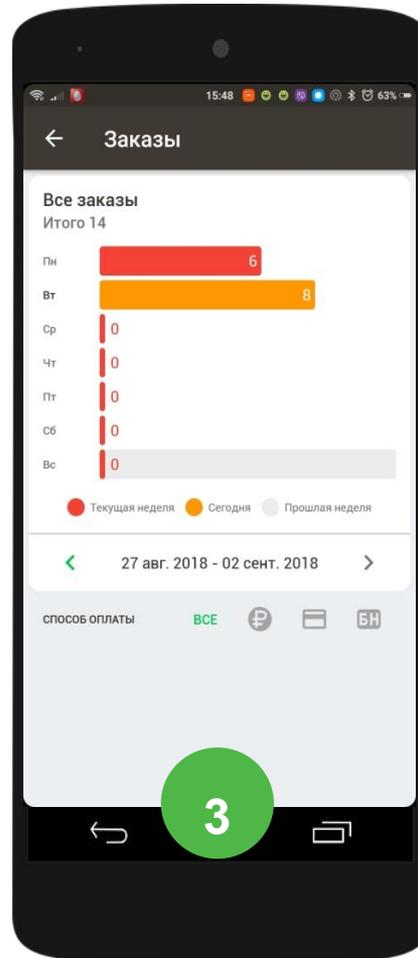
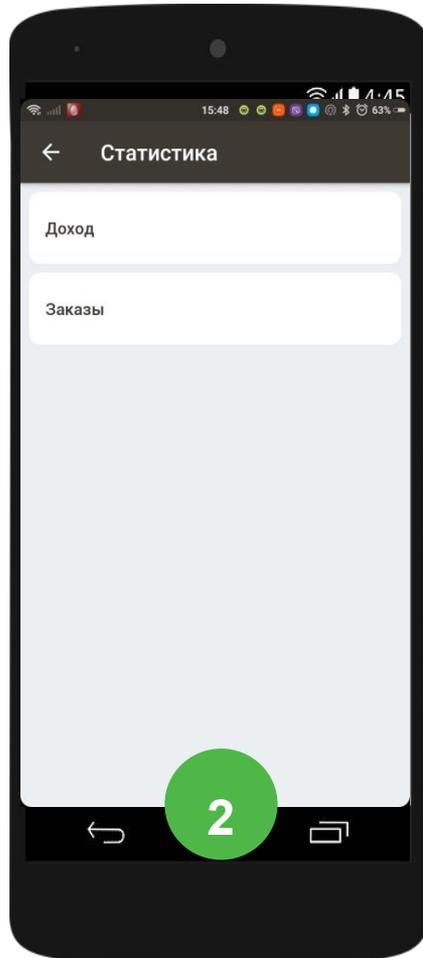
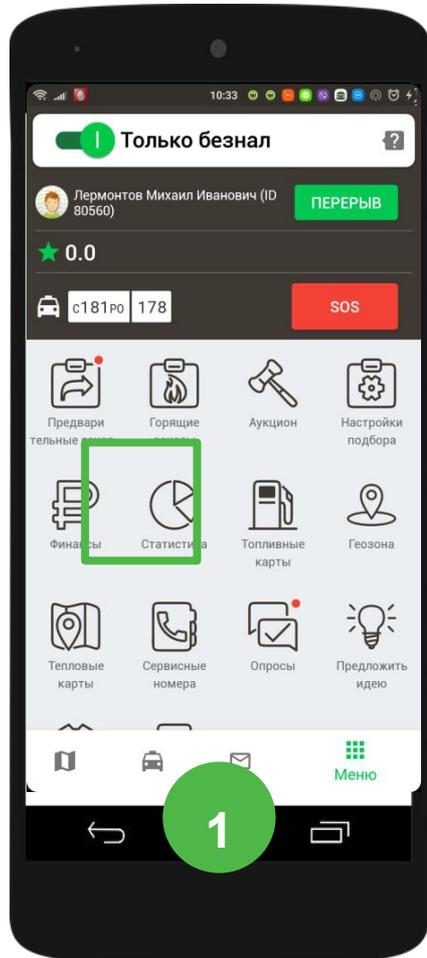
Настройки подбора заказов

Задайте радиус поиска заказов по автораздаче, а также включите или выключите режим «горящих» заказов



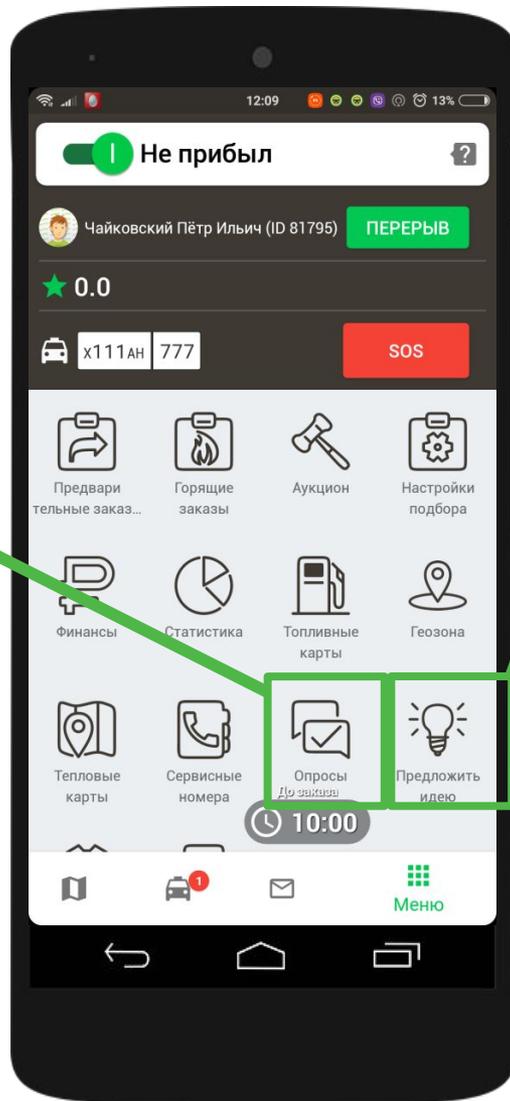
Обратите внимание, радиус поиска заказов за чертой города не работает. Вам будут поступать любые ближайшие заказы.

Статистика



«Предложения и идеи» и «Опросы»

Примите участие
в наших опросах!



Присылайте ваши идеи и
предложения по улучшению
приложения!

Дополнительные услуги



Услуга «Курьерская доставка»

- При отправке ключей и телефонов необходимо предупредить клиента, что посылка должна быть упакована так, чтобы водитель не имел доступа к содержимому
- Водитель несет ответственность только за сохранность упаковки
- Водитель не отходит от автомобиля и не занимается погрузо-разгрузочными работами



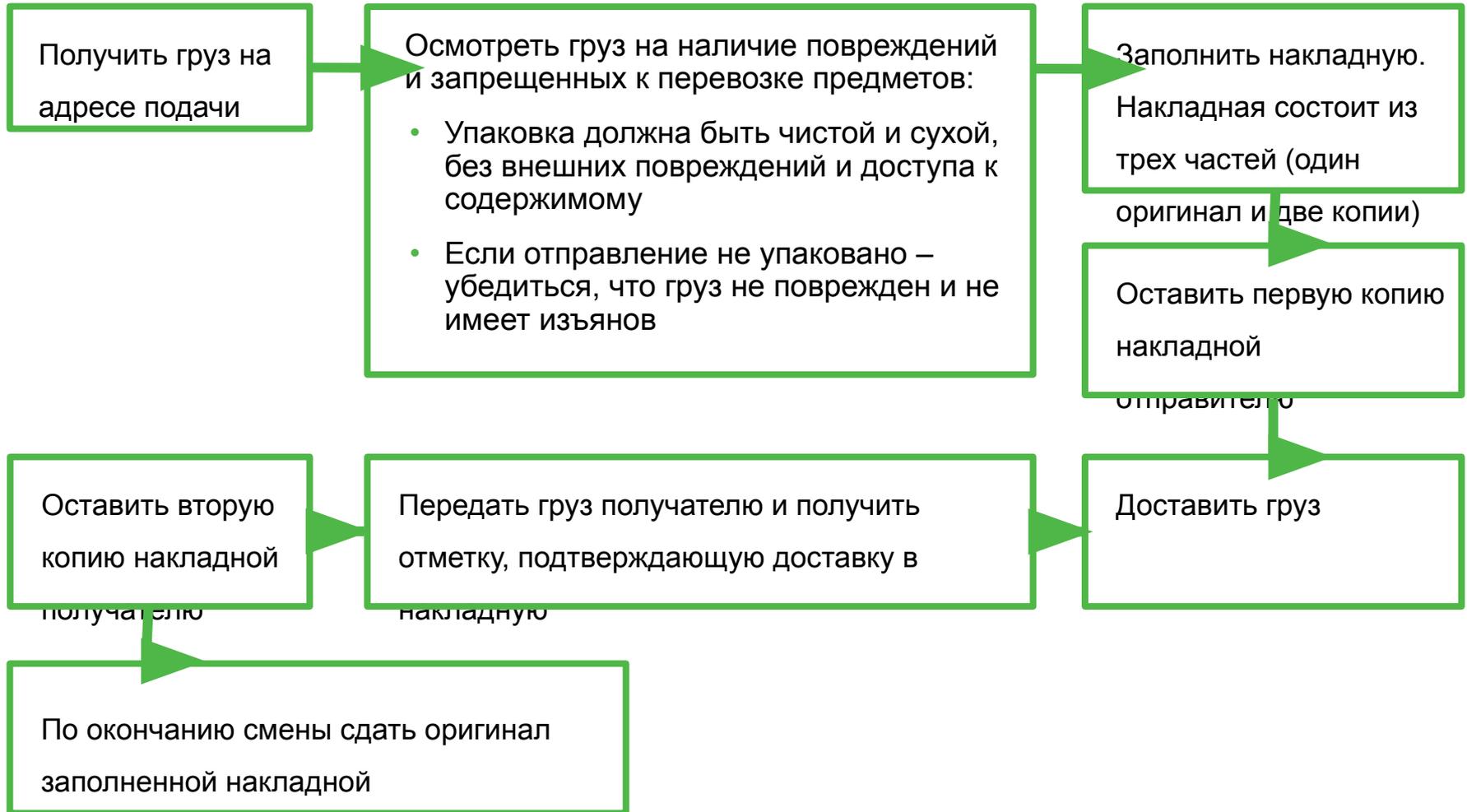
Внимание! Не принимаются к перевозке:

- денежные знаки в тенге и иностранной валюте,
- паспорт,
- военный билет,
- опасные и запрещенные для перевозки грузы,
- негабаритный груз.



Услуга «Курьерская доставка» (продолжение информации)

Порядок действий



Услуга «Трезвый водитель»

- Клиент оплачивает заказ из расчета трехкратной стоимости поездки
- По завершении заказа необходимо связаться с логистом для заказа машины, чтобы вернуться к своему автомобилю

Порядок действий

- Подать автомобиль по адресу, указанному в заказе
- Припарковать в соответствии с ПДД
- Взять с собой:
 - Ваши документы
 - Документы на автомобиль
 - Рабочий смартфон и личный телефон
- Встретиться с клиентом



Услуга «Трезвый водитель»

Порядок действий (продолжение)

- Проверить страховку на автомобиль
- Получить ключи от клиента, помочь с посадкой
- Отправиться на конечный адрес на автомобиле клиента, соблюдая повышенную осторожность
- Припаркуйте автомобиль в указанном клиентом месте в соответствии с ПДД
- Отдайте клиенту ключи от автомобиля
- Обязательно заберите все ваши вещи из автомобиля клиента
- Дождитесь заказанного вами автомобиля и отправляйтесь обратно к вашему автомобилю
- Закройте заказ, когда вернетесь к своему автомобилю

Успехов и хороших заказов

The image features a white background with a bold, black, sans-serif text at the top. Below the text, a diagonal line separates the white space from a green area. The green area is composed of two overlapping layers: a lighter green layer on the bottom and a darker green layer on top, creating a layered effect. The diagonal line slopes upwards from left to right.