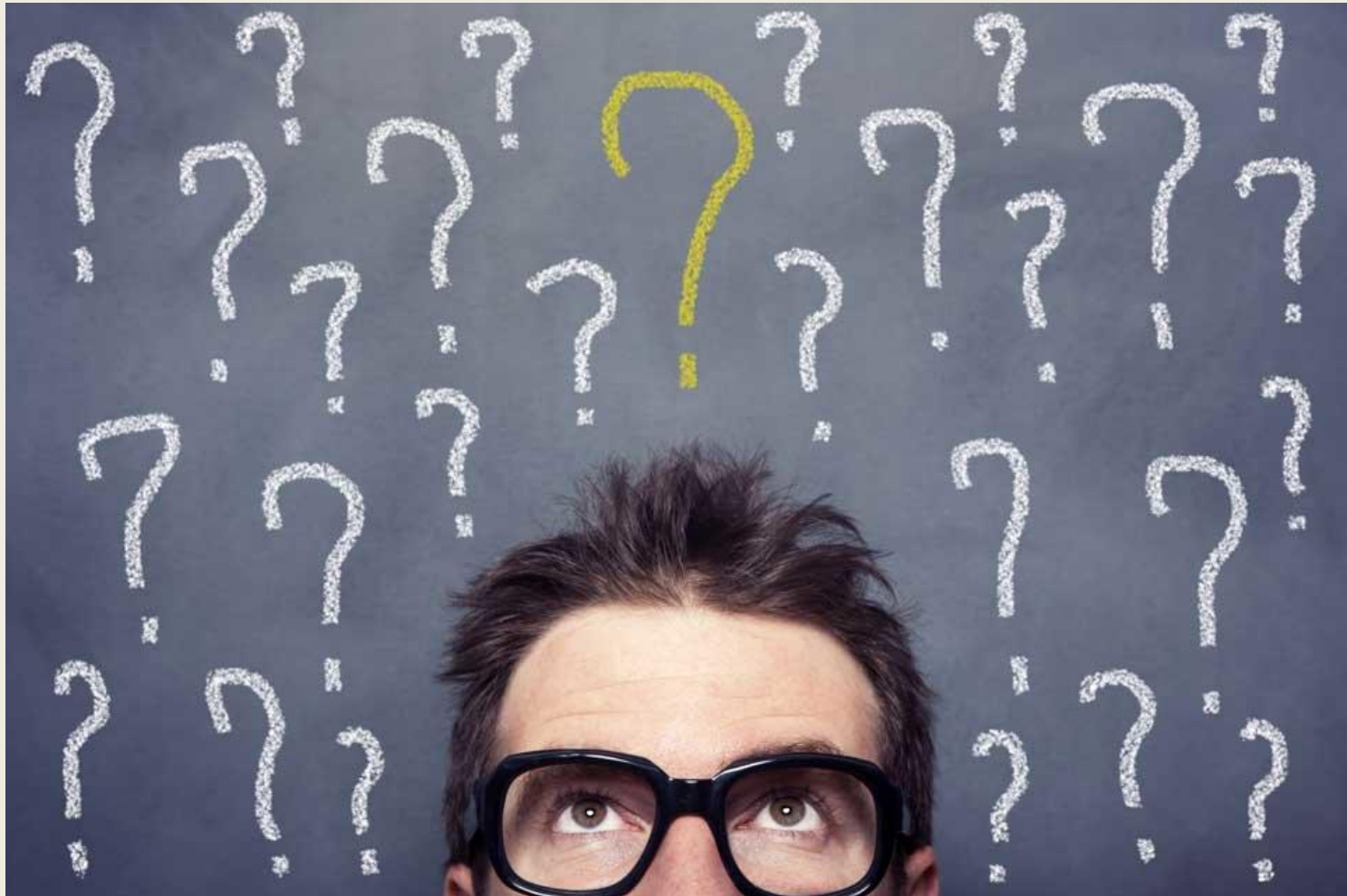


# Какие обращения передавать в Urgent



# Словесный конфликт

Очень схожая тематика с отзывами о грубом поведении водителя.

Оскорбления и высказывания агрессивного, личного характера, описанные пассажиром в обращении с явным эмоциональным окрасом (примеры: доведение до слёз, истерики, обращения в гос. органы).

Использование видеозаписи без согласия (когда водитель намеренно ведет съёмку пассажира, при этом оскорбляя его, повышая на него голос, каким-либо образом провоцируя конфликтную ситуацию), а также, если есть видео/аудио конфликта, угроза передачи в СМИ или в гос. органы.

Ситуация, когда высадили пассажира из-за возникшего словесного конфликта в промышленной зоне, в частном секторе без света в темное время суток, посреди трассы или магистрали с оживленным движением .

# Примеры

## Urgent

- Водитель прибавил 5 руб за ожидание, которого не было, и обозвал овцой. Ребенок, который находился в машине очень испугался и расплакался.
- Водитель приехал, наорал на меня, сказал убираться из машины, назвал меня сукой. Я беременна и мне нельзя волноваться, а ваш водитель довел меня до нервного срыва.
- Водитель нахамил. Сказал, что я живу в жопе мира. Заявил, что заказала такси в неправильном месте. Все предыдущие таксисты спокойно подъезжали куда надо, а этот единственный позвонил и стал оскорблять последними словами. Я не позволю к себе такого отношения, я буду обращаться на Первый канал.

## Не Urgent

- Водитель прибавил 5 руб за ожидание, которого не было, и обозвал овцой.
- Водитель нахамил. Сказал, что я живу в жопе мира. Заявил, что заказала такси в неправильном месте. Все предыдущие таксисты спокойно подъезжали куда надо, а этот единственный позвонил и стал грубить.
- Водитель приехал, наорал на меня, сказал убираться из машины, назвал меня сукой. Я отменила заказ.. Прошу разобраться. Водитель хам.

# Домогательства

Разговоры и комментарии с сексуальным подтекстом - комплименты внешности, личные вопросы, знаки внимания, ухаживания.

А также неприличные разговоры с интимными подробностями, намеки, жесты, порнографические изображения.

Намеренное оголение интимных частей тела водителя или сексуальные действия (мастурбация).

Прикосновения до клиента без его разрешения с сексуальным подтекстом.

# Примеры

## Urgent

- Водитель предлагал мне познакомиться и "потусоваться" с ним. Просил номер телефона.
- Водитель всю дорогу рассказывал о своих половых партнёрах и о своих сексуальных подвигах.
- Я села в машину и увидела, как водитель удовлетворяет себя
- Водитель положил мне руку на колено

## Не Urgent

- Водитель всю дорогу лез ко мне с разговорами.
- Я была в откровенном платье, а водитель поедал меня глазами. Он смотрел на мою грудь и ноги. Это возмутительно.
- Водитель во время поездки почесал свои яйца, это что такое!?
- Водитель помогал мне выйти из авто, потому что я нехорошо себя чувствовала, и случайно дотронулся до моей груди

# Дискриминационные комментарии

Комментарии направлены не только на пользователя, но и в целом, т.е. водитель в целом резко высказывается о, например, мигрантах, женщинах, мусульманах, гомосексуалистах). Предоставляется аудио/видео записи инцидента, идет угроза огласки в СМИ или жалобы в гос.органы (поездка может быть совершена, либо водитель отказал в поездке).

# Примеры

## Urgent

- Водитель вёл себя нетактично, отпускал шуточки про негров, азербайджанцев, «лоханулись», про свою.
- Водитель слушал музыку с матами, в которой оскорблялось человеческое достоинство.
- Водитель перевозил пожилого человека он Ветеран Великой Отечественной войны. Ваш водитель рассказывал какие немцы молодцы, что русские зря воевали и не понимает для чего все празднуют так 9 мая. Вы вообще понимаете кого на работу принимаете?!
- Сев в машину ваш водитель заявил, что не повезет меня. Я уточнила почему, оказалось, что он переживает за свою подвеску, что из-за меня она развалится. Да, я немного полная, но так меня ещё никогда не унижали. Разберитесь!

## Не Urgent

- Водитель отказал мне в поездке, скорее всего, потому что я китаец (по треку водитель даже не приехал на точку А)

# Звонки и сообщения после поездки

Попытки связаться с клиентом после завершения заказа с помощью *звонков/смс/через соц. сети* с угрозами, предложениями интимного характера, оскорблениями или по каким-либо другим личным целям, в том числе по стоимости/оплате выполненной поездки.

Исключение: когда клиент **самостоятельно** предоставил водителю свой личный номер телефона. В иных случаях, любая попытка воспользоваться личными данными клиента в своих интересах — это нарушение сервисных стандартов, соответственно ургент.



# Примеры

## Urgent

- После поездки, ваш водитель напisyвал мне всю ночь. Требую разобраться.
- Я отменил заказ, а водитель потом звонил мне и угрожал, что найдёт.
- Водитель видимо меня с кем-то перепутал, он позвонил мне и стал кричать и нести какую-то чушь.

## He Urgent

- Во время поездки способ оплаты изменился на наличные. К сожалению, наличных за поездку не хватало и мы договорились с водителем, что он перезвонит мне и напомнит, чтобы я перевел их ему на карту. Теперь он напisyвает и названивает мне. Требую прекратить это безобразие.
- Водитель стоял в другом месте, отказался подъезжать на адрес посадки, заказ отменять отказался при этом писал мне смс о том, что я должен сам отменить

# Опасное вождение

Нарушение ПДД при наличии дополнительных обстоятельств: клиент был с маленьким ребёнком, беременная женщина, больной человек (инвалид, после операции и подобное). Сообщения эмоционально окрашены: клиент пишет, что боялся за жизнь и здоровье себя и ребенка используя разные сравнения и много знаков восклицания, беременная чуть не родила, пожилой человек получил инфаркт.

# Примеры

## Urgent

- Водитель абсолютно не умеет водить машину. Несколько раз чуть не попали в аварию из-за его невнимательности. Со мной была мама-пенсионерка и маленький ребенок, их жизнь находилась под угрозой. Каким образом вы набираете водителей?
- Водитель всю дорогу играл в шашечки на дороге, он два раза чуть не совершил ДТП. Я ехал и думал, что до дома живой не доеду. Мне было дико страшно, я чуть не поседел.

## Не Urgent

- Два проезда на красный, 200 метров по встречной полосе с пересечением двойной сплошной полосы, и неумение пользоваться навигатором, как результат, маршрут постоянно уточнял устно.
- Проехал на красный, перестраивался без поворотника, не пропустил пешеходов.

# Подозрение на алкоголь/наркотики

Это могут быть сообщения очевидцев о том, что в автомобиле находится водитель в состоянии опьянения, могут быть сообщения из СМИ. Точной информации или доказательств не предоставлено.

Если в обращении просто указано, что "водитель неадекватный", без отсылок на алкоголь либо наркотики, специфический запах в автомобиле или подозрительное поведение, а также если в обращении написано "водитель странно вел автомобиль, мне кажется он был под чем-то", "водитель грубо со мной разговаривал, возможно он был под чем-то", "мне кажется, водитель был пьян" и подобные утверждения без дополнительных подробностей и объяснений, из-за чего возникли такие подозрения, то там, где недостаточно информации, необходимо запрашивать дополнительно соответствующим макросом. То же происходит и с обращениями о запахе спиртного в салоне автомобиля, без указания, что запах также исходил и от водителя.

# Примеры

## Urgent

- Водитель во время поездки закидывал насвай под губу
- Водитель распивал спиртные напитки
- Водитель во время движения нервно дергался, у него были красные глаза и заторможенная речь
- Водитель вел автомобиль не безопасно, когда водитель мне что-то сказал, я почувствовал сильнейший запах алкоголя от него

## Не Urgent

- Ваш водитель ругался матом, хамил, он что у вас под наркотиками?

### Требует уточнения:

- В автомобиле сильно пахло алкоголем, я отказался совершать поездку
- Ваш водитель вел себя неадекватно. Кажется, он у вас пьяный (обдолбанный).

# Отказ в поездке пассажиру с ограниченными возможностями

Отказ в поездке с собакой-поводырем, а также людям с ограниченными возможностями (именно по причине того, что пассажир с ограниченными возможностями).

Случаи, когда водитель отказал в поездке по другим причинам (недовольство суммой, количеством пассажиров, маршрутом и др.) - **НЕ** являются ургентом.

# Примеры

## Urgent

- Когда водитель увидел, что с нами человек в инвалидной коляске, он стал кричать и возмущаться. По итогу его воплей, он отказал нам в поездке.
- Водитель отказался перевозить ребенка без удерживающего устройства. Ребенку нельзя совершать поездки в сидячем положении, мы даже справку ему предоставляли.
- Водитель отказался перевозить моего отца с собакой. У отца инвалидность по зрению, поэтому он может передвигаться только с палочкой и с помощью собаки.

## Не Urgent

- Водитель по телефону позвонил и сказал, что заказ для него не выгодный. Я инвалид второй группы ожидал его, это возмутительно.
- Когда водитель к нам приехал, он помог посадить отца в машину и попытался убрать инвалидное кресло. К сожалению, оно не влезло в багажник и нам пришлось отменить заявку
- Водитель остановился в соседнем дворе, я пытался до него дозвониться, но он не брал трубку. Я прождал его на улице 20 минут и замерз. Такое отношение к инвалидам недопустимо.

# Угрозы

Прямые угрозы жизни и здоровью, угроза применения оружия (без демонстрации), угроза преследования, запугивания, шантаж. Без физического контакта.



# Примеры

## Urgent

- Водитель приехал на адрес, я сел в автомобиль и громко хлопнул дверью. Ваш водитель сказал, что если я ещё раз так хлопну, он мне голову проломит.
- Когда мы вызвали машину у нас произошла чрезвычайная ситуация и мы не смогли отменить заказ. Мы позвонили и попросили водителя в звонке отменить заказ, объяснили ситуацию. Водитель стал переходить на личности и сказал, что приедет и разберется сейчас со мной по-мужски.
- Водитель во время поездки вступил со мной в словесную перепалку по поводу его вождения. У меня маленький срок беременности и такое вождение для меня опасно, ваш водитель стал кричать на меня и сказал, что сейчас завезет в лес и изнасилует, если я не замолчу.

## Не Urgent

- Сев в машину, водитель стал возмущаться стоимостью заказа и угрожал отвезти обратно
- Во время поездки способ оплаты перешел на наличные, я предложила ему оплатить поездку переводом на его карту, так как наличных при себе не было. Ваш водитель поменялся в лице и стал угрожать, что отвезет меня в полицию.
- Мы проехали больше половины пути и водителю не понравилось, что я стала пить кофе в закрытом стаканчике. Водитель угрожал, что высадит меня, если я не перестану пить кофе.

# Конфликт водителя с третьими лицами

Серьёзный конфликт водителя с другими участниками дорожного движения. Описание: серьёзный конфликт водителя с лицами, не причастными к системе и поездке (*пешеход, водитель другого автомобиля и т.д.*).

# Примеры

## Urgent

- Водитель во время поездки подрезал Мерседес. Человек на Мерседесе стал нас преследовать, водитель очень сильно разогнался, другой автомобиль постоянно сигналил нам и кричал что-то, мне было дико страшно. Мы оторвались и водитель сбавил скорость. Он конечно извинился, но я очень испугался
- Когда мы остановились на светофоре из другого автомобиля вышел очень злой человек и вытащил водителя силой из автомобиля и стал избивать.
- На пешеходном переходе, человек переходил дорогу на красный свет. Водитель применил экстренное торможение, достал из машины бутылку и бросил на пешехода

## Не Urgent

- Во время поездки водитель кричал на других участников движения
- Во время поездки водитель постоянно подрезал другие автомобили и ему все сигналили

# Оружие

Пассажир увидел у водителя наличие какого-либо оружия: колющее режущее, огнестрельное и т.д.

Водитель угрожал пассажиру применением какого-либо оружия с его демонстрацией.

Водитель применил оружие к пассажиру

# Примеры

## Urgent

- Во время поездки я увидел у водителя на панели нож бабочку.
- Водитель выбежал на меня с битой и стал ей размахивать, мы сразу ушли от этого психа
- Ваш водитель использовал перцовый баллончик на меня, потому что ему показалось, что я не заплачу за поездку

## Не Urgent

- Водитель настолько неадекватно себя вёл. Я не удивлюсь, что у него есть оружие
- Когда я вышел из автомобиля, водитель вышел следом и стал что-то доставать из машины, я испугался и убежал

# Водитель уснул

Если водитель во время поездки: уснул, съехал в кювет, пассажиру пришлось держать руль или принять управление – такие обращения будут относиться к тематике водитель уснул.

# Примеры

## Urgent

- Мы совершали поездку из аэропорта ночью, сквозь сон я понял, что машину уводит в сторону. Я открыл глаза и увидел, что водитель едет с закрытыми глазами. Мне пришлось его будить, чтобы доехать живым.
- Остановившись на светофоре, я услышал храп водителя. Когда все тронулись на зеленый свет, он так и продолжил спать.
- Водитель во время поездки постоянно закрывал глаза, мне приходилось держать руль. В один из моментов он просто сказал, чтобы я принял управление на себя. Это за такой комфорт я плачу!?

## He Urgent

- Когда мы с водителем совершали поездку, он постоянно клевал носом
- Водитель выглядел сильно уставшим и сонным.
- Водитель сонный, постоянно зевал, думал, как бы он не уснул за рулем.
- Водитель засыпал на ходу, нам пришлось заехать за кофе ему, чтобы спокойно добраться до дома

# Удержание пассажира в автомобиле

Urgent: удержание должно быть связано с физическим насилием, либо клиент повторно вернулся, угрожает СМИ, РПН, прокуратурой.

Если пассажир пишет, что водитель удерживал его в машине до момента оплаты наличными, или пока не пройдет оплата по карте (удержание связано только с денежным вопросом), то ситуация не передается в Urgent.



# Примеры

## Urgent

- Водитель вёз клиента в неизвестном направлении, клиент очень испугался и потребовал остановить машину. Клиент хотел выпрыгнуть из машины, но двери были заблокированы, водитель не останавливался и не открывал двери. Когда клиент стал вызывать полицию, водитель остановил автомобиль и разблокировал двери
- На конечном пункте водитель утверждал, что оплата наличными, хотя в приложении стояла оплата по карте. Водитель заблокировал двери и требовал оплатить поездку. Это нарушает мои права, как человека. Я буду обращаться в прокуратуру и распространю данную информацию во все соц. сети.

## Не Urgent

- Во время поездки, тип оплаты перешел на наличные, а у меня с собой их не было. Я предложил оплатить поездку переводом денег на карту или телефон водителю. Водитель заблокировал двери и не выпускал меня до фактического зачисления денег на его счет.
- Водитель до фактического приезда поставил ожидание и накопало 20 рублей. Когда мы приехали на конечный адрес, я отказался платить за ожидание и отдал сумму без его учета. Водитель заблокировал двери и ждал пока я отдам ему эти 20 рублей, потом психанул и отпустил меня.

# Пассажиру или водителю стало плохо

Клиент указал, что ему стало плохо (*укачало, возникли головные боли и т.д.*) в результате неаккуратного вождения водителя, тот отказался открывать окна/включать кондиционер, хотя клиент настаивал и просил его об этом — это URGENT. Если же его недомогания связаны с тем, что в автомобиле отсутствует кондиционер или присутствуют какие-либо еще претензии именно к **качеству** автомобиля - это **НЕ** ургент.

Если в процессе выполнения заказа, водителю стало плохо и он не смог завершить поездку либо завершил, но на какой-то промежуток времени, у водителя возникли заметные проблемы со здоровьем: *закружилась голова, стошнило, потерял сознание и т.д.*

Если в обращении указано, что водитель вел себя предельно странно, т.е. общался с кем-то в автомобиле не по телефону, кроме клиента и его поведение вызвало у клиента подозрение в том, что тот психически не здоров.

# Примеры

## Urgent

- Водитель резко перестраивался из ряда в ряд, что под конец поездки меня стошнило
- Я беременна и в поездках меня укачивает. Я попросила водителя открыть окно, он грубо ответил и проигнорировал мою просьбу. Меня очень сильно укачало и я долго не могла отойти
- Во время поездки водитель постоянно, что-то бормотал себе под нос. Когда я поняла, что он с кем-то разговаривает я очень испугалась. Проверьте его у психиатра

## Не Urgent

- В автомобиле было очень душно, клиент попросил включить кондиционер. Но он не работал, из-за этого клиента стало подташнивать
- Водитель постоянно кашлял и чихал, если я заболею я подам на вас в суд

# Запрос от полиции

Запрос по поездкам Яндекс.Такси от правоохранительных органов.

**Пример:** *Здравствуйте! Прошу предоставить данные по водителю, который совершал поездку 13.08.2019 в г.Сызрань с улицы Карла Либкнехта примерно в 17:00. Ответ можно предоставить на указанную почту. Оперуполномоченный Фролов С.Г*

# Нарушение ПДД с отягощающими и ДТП

Обращения, в которых по причине неаккуратности/невнимательности водителя, при посадке/высадке пассажира, клиент получил какие-либо физические повреждения, но по каким-либо обстоятельствам этот случай не относится к страховым.

Водитель сбил собаку, сбил пешехода, авария, пассажир пострадал в автомобиле из-за неаккуратного вождения, водитель наехал на ногу пассажиру

# Примеры

## Urgent

- Когда я стала обходить сзади машину, водитель тронулся и ударил меня бампером по ногам.
- Я подошел к машине и стал открывать дверь, а в этот момент водитель тронулся, чуть не оторвав мне руку
- Когда я наполовину уже села в машину, ваш водитель тронулся и мне пришлось прыгать на одной ноге 5 метров

## Не Urgent

- Когда я вышла из машины и пошла к подъезду, водитель стал разворачиваться и чуть не наехал на меня
- После поездки водитель катался по двору с открытой дверью, это опасно

# Вандализм

Намеренное причинение вреда имуществу клиента.



# Примеры

## Urgent

- Водитель специально выкинул из автомобиля чемоданы, в результате вещи из него *поломались/разбились/другое*
- Выхватил из рук телефон и бросил об асфальт, телефон разбился
- Водитель был недоволен, что мы его попросили помочь с багажом. Он с психом вытащил коляску из багажника авто и у коляски отвалилось колесо. Требуем разобраться и возместить ущерб

## Не Urgent

- Водитель стал доставать багаж и когда поставил чемодан возле меня, чемодан упал и сломался.
- Я стал снимать водителя на видео и водитель сурово посмотрел на меня, из-за этого телефон выпал из рук и разбился.



# Физическое насилие

Применение физической силы - нападение, драка, пощечины, удары кулаком, толчки, вытягивание из автомобиля, а также удержание в автомобиле с применением физической силы.

# Примеры

## Urgent

- Клиентка стала выходить из автомобиля, а водитель схватил девушку за руку и не отпускал до момента прохождения оплаты
- Водителю не понравилось поведение клиентов и по итогу произошла потасовка, у меня остались синяки.
- Водитель вытаскивал меня из машины за руку.
- Из-за того, что у водителя слетел мой заказ, он пришел в ярость и стал толкать меня и отбирать телефон

## Не Urgent

- Водитель был агрессивным во время поездки, я даже думал, что он меня ударит
- Когда мы проехали больше половины пути водитель остановил автомобиль и потребовал выходить из авто. Я не захотел этого делать и выбежал из авто, что в голове у ваших водителей

# Кража

ТОЛЬКО кражи с приложенными к обращению доказательствами в виде: фотографий/видеозаписей факта присутствия кражи, приложенное к обращению заявление в полицию.

# Примеры

## Urgent

- Во время поездки я уснул, а по приезду на конечный адрес я обнаружил, что пропал телефон. Заявление в полицию уже написал, фото заявления прилагаю.
- У меня частный дом и есть видеокамеры. Когда я зашел в дом, водитель украл с газона фигурку гнома

## Не Urgent

- Я в такси выронил кошелек, а водитель не признается. Заявление в полицию уже написано, требую призвать водителя к ответственности.
- Когда я спала, водитель вытащил из моей сумки деньги и совершает покупки по моей карте.

# Задержание водителя сотрудниками полиции

Уведомление о том, что водителя, в ходе выполнения заказа, задержали сотрудники полиции. Именно задержание, не остановка.



# Примеры

## Urgent

- Водитель во время поездки нарушал скоростной режим и проехал по встречке. Его остановили сотрудники ДПС и сказали, что водителя лишат прав, поэтому я должен самостоятельно добираться дальше
- Мы проехали больше половины пути, как только он увидел экипаж ДПС, резко свернул во дворы. Сотрудники полиции это заметили и погнались за водителем. В итоге увезли его в отдел, так как он был под наркотиками.

## Не Urgent

- Водителя задержали для проверки документов, я сильно опаздывал и уехал на другом такси
- Водителя остановили сотрудники ДПС и оказалось, что у него нет путевого листа.

# Изнасилование/Попытка изнасилования

## Примеры

- Я ехала с банкета и уснула. Проснулась от звонка на телефон и обнаружила, что водитель рядом со мной на заднем сидении и уже снял штаны
- Данный водитель при поездке приставал ко мне и всю дорогу пытался залезть ко мне под платье. Прошу связаться со мной администрацию сайта и решить инцидент и вопиющую ситуацию с данным водителем!

# Смертельный случай

## Примеры

- В этом заказе водитель не остановился перед пешеходным переходом и сбил насмерть старушку.
- Из-за опасного вождения данного водителя у моей мамы случился сердечный приступ и она скончалась прямо в машине.



# Пропавший человек

## Примеры

- Мой муж работает у вас водителем и отзванивается мне каждые 4 часа, что у него все хорошо. Сегодня он не выходил на связь, прошло уже 10 часов. Помогите
- Я отправила ребенка в школу на вашем такси, но не могу ему дозвониться уже несколько часов. Дайте телефон водителя, я беспокоюсь

# Преследование

## Urgent

- Водитель уже несколько дней приезжает и ждет меня возле работы
- Ваш водитель зашел со мной в квартиру, хотя я просил подождать его возле подъезда, пока я вынесу ему деньги
- Водитель звонил в домофон, в мою квартиру, как он узнал, в какой квартире я живу?

## Не Urgent

- Водитель привез меня к торговому центру (другому общественному месту) и пошел за мной.
- Водитель привез меня к подъезду, после чего припарковался и вышел из машины. Мне было страшно

# Похищение

## Urgent

- Ваш водитель похитил мою дочь и удерживает ее в своем сарае/доме и т.д
- Мой сын сел в автомобиль вашего такси, а водитель его украл и теперь требует денег

## Не Urgent

- Я отправил своего родственника на такси, но вижу, что водитель везет его другим маршрутом. Очень похоже на похищение.