

1. számú Melléklet: Etikai Mátrix kompenzációs díjai

Szabálysértés típusa		Büntetés mértéke					Töröltési periódus
		1x	2x	3x	4x	5x	
	Minimális elvárt érték						
Havi minimális fuvarszám nem teljesítése	50 fuvar	1 Ft	1 Ft	1 Ft	1 Ft	1 Ft	nem törlődik
Havi minimális utas értékelés (app rendelés %)	30%	1 Ft	- Ft	- Ft	- Ft	- Ft	havonta törlődik
Utas / cím tévesztés és késés		2 000 Ft	4 000 Ft	6 000 Ft	8 000 Ft	10 000 Ft	havonta törlődik
Téves útvonal		2 000 Ft	4 000 Ft	6 000 Ft	8 000 Ft	10 000 Ft	havonta törlődik
Cím elutasítás (aktív vagy passzív) illetve lemondás		500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	500 Ft	esetenként, folyamatos
Autó értékelése a megadott érték alatt	4.0	2 000 Ft	4 000 Ft	6 000 Ft	8 000 Ft	- Ft	havonta törlődik
Sofőr értékelése a megadott érték alatt	4.0	2 000 Ft	4 000 Ft	6 000 Ft	8 000 Ft	- Ft	havonta törlődik
Magatartás és KRESZ (2x negatív visszajelzés)		5 000 Ft	10 000 Ft	20 000 Ft	kizárás		nem törlődik
Öltözet (havi 2x negatív visszajelzés)		2 000 Ft	4 000 Ft	6 000 Ft	kizárás		nem törlődik
Taxi alkalmassága (POS, Számla, taxióra, dokumentumok, dohányzás,...)		5 000 Ft	10 000 Ft	15 000 Ft	20 000 Ft	kizárás	negyedévente törlődik
Taxióra VAGY videldíj manipulálása		kizárás					nem törlődik
Kompenzációs rendszer kijátszása		10 000 Ft	20 000 Ft	30 000 Ft	kizárás		nem törlődik

1. Havi minimális fuvarszám nem teljesítése

Amennyiben a sofőr nem teljesíti a fenti etikai mátrixban meghatározott havi minimális az elektronikus megrendelő rendszer által kiadott fuvarszámot, úgy a mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint.

A büntetés célja egy minimálisan elvárt havi munkamennyiség biztosítása a partner taxisaink által úgy, hogy az elektronikus megrendelő rendszert használó utasainknak minél nagyobb arányban álljon taxi a rendelkezésre.

A minimális és aktuális fuvarszám on-line megtekinthető a taxis alkalmazáson.

2. Havi minimális utas értékelés

Amennyiben a sofőr nem teljesíti a fenti etikai mátrixban meghatározott havi minimális az elektronikus megrendelő rendszer által kiadott és elektronikusan érkező (applikáción keresztül megrendelt) fuvarszámokhoz tartozó értékelési hányadot, úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül.

A büntetés célja a megfelelő számú ügyfél visszajelzés biztosítása, mely segítségével a szolgáltatás minőségét szükség esetén korrigálhatjuk.

A teljesített fuvarszámhoz tartozó értékelések arány (pl. 52%) on-line megtekinthető a taxis alkalmazáson.

3. Utas / cím tévesztés és késés

Amennyiben a sofőr nem az elektronikus megrendelő rendszer által kiadott címhez áll ki illetve nem a rendszer által kiadott megrendelőt (esetleg megrendelő nevén

bejelentkező ismerősét) veszi fel továbbá a felvett címben megadott időpontnál később áll ki a címre úgy, hogy ezt előre nem egyeztetette és fogadtatta el az utassal az alkalmazás adta lehetőségekkel (szöveges üzenet illetve közvetlen hívás), úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint.

A büntetés célja, hogy a partner taxisaink az elektronikus megrendelő rendszert használó utasaink megrendeléseit minél pontosabban elégítsék ki.

Az utas- illetve címtévesztés visszajelzések valamint késések on-line megtekinthetők a taxis alkalmazáson.

4. Téves útvonal

Amennyiben a sofőr nem a legrövidebb illetve az utassal egyeztetett legmegfelelőbb útvonalon közelíti meg és éri el az utas által megadott cél címet, úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek számával (1x; 2x; 3x;...) szerint.

A büntetés célja, hogy a partner taxisaink az elektronikus megrendelő rendszert használó utasaink megrendeléseit minél pontosabban elégítsék ki.

A téves útvonal visszajelzések on-line megtekinthetők a taxis alkalmazáson.

5. Cím elutasítás (aktív vagy passzív) illetve lemondás

Amennyiben a sofőr elutasítja vagy nem fogadja el elektronikus megrendelő rendszer által kiadott megrendelési címet, úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint.

A büntetés célja, hogy a partner taxisaink az elektronikus megrendelő rendszert használó utasaink megrendeléseit minél nagyobb rendelkezésre állással elégítsék ki.

A cím elutasítások on-line megtekinthetők a taxis alkalmazáson.

Jótanács: Amennyiben úgy érzed, hogy a címek kiadásának a távolsága nem áll összhangban a forgalmi viszonyokkal, akkor a taxis alkalmazáson a címek elfogadási körét (rádiusz) változtatni tudod. Ha lecsökkented a címek elfogadási körét pl. 500m-re akkor ezzel elkerülheted, hogy pl. dugóban 1km-re lévő címet kapj és el kelljen utasítanod vagy lekésd. Ha ez az utolsó fuvarod és már nem akarsz következő címet kapni, akkor ezt jelezd a rendszerben az "utolsó fuvar" kiválasztásával. Így tudni fogjuk, hogy mára ennyi, jön a jól megérdemelt pihenés.

6. Autó értékelése a megadott érték alatt

Amennyiben a taxi (autó) utas általi értékelése nem éri el heti szinten a megadott értéket (1-5 skála), úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül

az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint.

A mutató célja, hogy a partner taxisaink autója kifogástalanul álljon az utasok rendelkezésére.

Az autó értékelés visszajelzések on-line megtekinthetők a taxis alkalmazáson.

Jótanács: Mindig ügyelj az autód tisztaságára, illatára (ne legyen kellemetlen, esetleg cigaretta/dohány szaga), hőmérsékletére (fűtés, klíma), ne foglald el a hátsó sorban lévő utas lábterét, stb. Apró figyelmességekkel kedveskedj az utasodnak, mint pl. a fentiek egyeztetése.

7. Sofőr értékelése a megadott érték alatt

Amennyiben a sofőr utas általi értékelése nem éri el heti szinten a megadott értéket (1-5 skála), úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint.

A mutató célja, hogy a sofőr szolgáltatása a lehető legmagasabb szintű legyen.

Az sofőr értékelés visszajelzések on-line megtekinthetők a taxis alkalmazáson.

Jótanács: Mindig ügyelj az utassal történő kommunikációra. Öltözz az előírásoknak megfelelően, legyél tiszta és ápolat. Vezess a KRESZ előírásai szerint és ne közvetítsd a forgalmi szituációkat, különös képen ne kommentáld más sofőrök vezetési stílusát.

7.1. Magatartás és KRESZ betartása (2x negatív visszajelzés)

A sofőr értékelésen belül, amennyiben a "sofőr magatartása" kategóriába tartozó visszajelzés 2-szer kerül kiválasztásra az utas által, mint nemtetszésre okot adó probléma, úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint. Azaz 2x"sofőr magatartása" = 1x büntetés. Utána újra 2x"sofőr magatartása" = 2x büntetés,...

A mutató célja, hogy a sofőr szolgáltatása a lehető legmagasabb szintű legyen, különös tekintettel a viselkedésére az utassal szemben.

Az sofőr magatartása értékelés visszajelzések on-line megtekinthetők a taxis alkalmazáson.

Jótanács: Mindig ügyelj az utassal történő kommunikációra. Legyél figyelmes, de ne legyél tolazkodó. Pl. kérdezd meg nyáron, hogy nem hideg-e a klíma, zavarja-e a nyitott ablak, stb. Az utas nem a barátod, nem veled kell megvitatnod sem a napi problémáidat, sem az aktuális politikai helyzetet.

7.2. Öltözet (2x negatív visszajelzés)

A sofőr értékelésen belül, amennyiben a "sofőr öltözete" 2-szer kerül kiválasztásra az utas által, mint nemtetszésre okot adó probléma, úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint. Azaz 2x"sofőr magatartása" = 1x büntetés. Utána újra 2x"sofőr magatartása" = 2x büntetés,...

A mutató célja, hogy a sofőr szolgáltatása a lehető legmagasabb szintű legyen, különös tekintettel a megjelenésére az utazás során.

Az sofőr öltözete értékelés visszajelzések on-line megtekinthetők a taxis alkalmazáson.

Jótanács: Öltözz az előírásoknak megfelelően, legyél tiszta és ápolat.

8. Taxi alkalmassága

Amennyiben a taxi nem felel meg a 176/2015. (VII. 7.) Korm. Rendeletben, a 31/2013. (IV. 18.) Főv. Kgy. Rendelet 1. pontban valamint KÖHÉM 6/1990. rendeletben a taxira vonatkozó előírásoknak, úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint.

A mutató célja, hogy a taxi felszereltsége, működése és használata megfeleljen az előírásoknak az utazás során.

A taxi alkalmassága értékelés visszajelzések on-line megtekinthetőek a taxis alkalmazáson.

Fontos: A fenti rendeletekben meghatározott: dokumentumok megléte a taxiban, érvényessége; a taxi felszereltsége (szín, rendszám,...); munkavégzés eszközei (taxaméter, POS terminál, számlatömb,...),... Az elektronikus megrendelő rendszer által kiadott fuvarok után a rendszer automatikusan küld az utasnak számlát. Ezen megrendelések után nem kell és nem is lehet (két számlát nem lehet egy teljesítésre adni!) számlát adni. Az autóban lévő számlatömböt csak utcai leintéses fuvarnál használd (azaz olyan fuvaroknál, melyeket NEM az elektronikus megrendelő rendszer által kaptál).

9. Talált tárgy

Amennyiben az utas távozása után a sofőr valamilyen tárgyat vagy értéket talál a gépkocsi utasterében, azt meg kell őriznie, leadnia a 6x6 Taxi központban vagy visszajuttatnia a tulajdonoshoz (itt normál taxis díj számolható az ésszerűség keretein belül, előre tisztázva az utassal). Itt az alkalmazáson keresztül fel tudod venni a kapcsolatot az utassal és ő is veled. Így tudjátok rendezni a tranzakciót. Amennyiben nem születik egyezség az utassal az alkalmazáson keresztül, úgy etikai kivizsgálás történhet.

Fontos: Lehetőség szerint a talált tárgyról haladéktalanul értesítened kell az utast az

alkalmazáson keresztül. Az utastérbe felejtett tárgy vagy érték visszaszállításáért a taxióra által mutatott összeg kérhető el. A tárgy visszajuttatása előtt közölni kell a tulajdonossal a várhatóan felmerülő költségeket, mely csak abban az esetben számítható fel, ha a keresett, vagy talált tárgy a gépkocsi utasterében maradt. Értékesebb elveszett tárgyak visszaadásakor ajánlott az átadás tényét tanuk előtt végezni, a tanuk adatait (név, lakcím) rögzíteni. Amennyiben az adott napon senki nem jelentkezne a talált tárgyért, a kollégának 1 hétig magánál kell tartania a talált értéket.

10. Poggyász

Amennyiben az utas távozása után a sofőr valamilyen tárgyat vagy értéket talál a csomagtartóban, azt költségmentesen vissza kell juttatnia a tulajdonoshoz. Itt az alkalmazáson keresztül szintén fel tudod venni a kapcsolatot az utassal és ő is veled. Így tudjátok rendezni a tranzakciót. Amennyiben nem születik egyezség az utassal az alkalmazáson keresztül, úgy etikai kivizsgálás történhet. Amennyiben ezt a sofőr elmulasztja, úgy a fenti etikai mátrixban meghatározott büntetésben részesül az esetek száma (1x; 2x; 3x;...) szerint.

A mutató célja, hogy az utas értékei visszakerüljenek a gazdájához.

Fontos: A mutató célja, hogy az utas értékei visszakerüljenek a gazdájához.

11. Taxióra vagy viteldíj manipulálása

Amennyiben az utas visszajelzése alapján bebizonyosodik, hogy a taxis a taxamétert manipulálta, úgy az azonnali kizárást von maga után.

A mutató célja, hogy a szolgáltatás törvényes keretek közt fair módon történjen.

Figyelem: Az ilyen jellegű ügyfél visszajelzések minden esetben kivizsgálást vonnak maguk után.

12. Kompenzációs rendszer kijátszása

Amennyiben bebizonyosodik, hogy a taxis a kompenzációs rendszert próbálta kijátszani vagy kijátszotta, úgy az azonnali kizárást von maga után.

A mutató célja, hogy a fair együttműködés biztosítása.

Fontos: Az ilyen jellegű eltérések azonnali kizárást vonnak maguk után.