

# СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА РЕГИОНЫ

## МИНИМАЛЬНАЯ СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА

(стандарты будут применяться с 1 апреля)

— Для сервиса Gett качество обслуживания клиентов является приоритетом, поэтому мы занимаемся обучением, аттестацией и развитием водителей.

	ОЦЕНКА ВЫШЕ 4.80	ВЫСОКИЙ УРОВЕНЬ СЕРВИСА
ПРИ 20 И БОЛЕЕ ОЦЕНЕННЫХ ПОЕЗДКАХ	ОЦЕНКА НИЖЕ 4.60	БЛОКИРОВКА С ВОЗМОЖНОСТЬЮ <b>ПЕРЕОБУЧЕНИЯ</b>
	ОЦЕНКА НИЖЕ 4.40	<b>ПОСТОЯННАЯ</b> БЛОКИРОВКА ПРОФИЛЯ
ПРИ 10 И БОЛЕЕ ОЦЕНЕННЫХ ПОЕЗДКАХ	ОЦЕНКА НИЖЕ 4.20	<b>ПОСТОЯННАЯ</b> БЛОКИРОВКА ПРОФИЛЯ

— В Gett действует **МИНИМАЛЬНО ДОПУСТИМАЯ ОЦЕНКА**. Если оценка водителя оказывается ниже **4.40**, то учетная запись Gett блокируется бессрочно без возможности восстановления.

— Если оценка по качеству обслуживания клиентов **от 4.40 до 4.60** при количестве поездок 20 или более, тогда у водителя есть возможность пройти дистанционное переобучение и тестирование на Учебном портале Gett по ссылке, которая придет в СМС в день блокировки учетной записи.

— Если водитель успешно пройдет дистанционное переобучение, то учетная запись будет разблокирована. У водителя будет испытательный срок, чтобы поднять оценку на уровень **>= 4.60**.

---

СТАНДАРТЫ, КОТОРЫЕ ДОЛЖНЫ ВЫПОЛНЯТЬСЯ  
ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

---

**АВТОМОБИЛЬ**

---

**Точные данные** о машине в системе (соответствие гос. номера, марки и модели автомобиля)

---

**Чистый кузов и салон** автомобиля

---

Автомобиль **без внешних повреждений** (без глубоких вмятин, сломанных боковых зеркал, трещин и т.п.)

---

**Отсутствие неприятного запаха** в салоне

---

**Наличие места** в багажнике автомобиля (оказание помощи при погрузке/выгрузке багажа)

---

## ДО НАЧАЛА ПОЕЗДКИ

---

Следите за своим **внешним видом** (запрещается: шорты, спортивная одежда, провоцирующие надписи)

---

Обеспечивайте подачу машины точно по указанному адресу, с учетом **комментариев** пассажира

---

Нажимайте кнопку **«Прибыл»** только после прибытия на верный адрес подачи, указанный клиентом

---

Если Вы опаздываете, обязательно предупредите клиента с помощью кнопки **«Опаздываю»**

---

Звоните клиенту только **в экстренных случаях** (если слишком долго ждете клиента или необходимо уточнить адрес подачи автомобиля)

---

## СЕРВИС

---

**Ожидайте** клиента около автомобиля и **откройте** ему дверь

---

**Обязательно** поздоровайтесь с клиентом

---

**Обращайтесь** к клиенту **вежливо** (не допустимо: обращение на «ты», использование нецензурной лексики)

---

Переднее пассажирское кресло должно быть **максимально отодвинуто вперед** (чтобы пассажиру сзади было удобно сидеть)

---

Обязательно уточните у клиента **пожелания по маршруту**, проинформируйте клиента о примерном времени маршрута

---










Всегда выбирайте **оптимальный** маршрут

---

Если пассажир планирует воспользоваться **дополнительными услугами**, заранее проинформируйте его о стоимости

---

## ЗАПРЕЩЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ

-  Просить клиента отменить заказ
-  Возить пассажира заведомо долгим путем
-  Курить в салоне автомобиля
-  Работать под чужим профилем (позывным)
-  Просить клиента поставить 5 или оставить чаевые
-  Конфликтовать с клиентом
-  Присваивать оставленные вещи
-  Совершать мошеннические действия с целью обмана клиентов или сервиса Gett
-  Использовать нелицензионное программное обеспечение