

Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

Taksi Helsingin kuljettajan laatusitoumus

Tällä sitoumuksella kuljettaja (jäljempänä Kuljettaja), jolla viitataan autoilijayrittäjään tai hänen palveluksessaan olevaan kuljettajaan, sitoutuu alla lueteltujen Taksi Helsingin laatujärjestelmään liittyvien sitoumusten noudattamiseen. Allekirjoituksellaan Kuljettaja vahvistaa ymmärtäneensä tässä asiakirjassa mainitut sitoumukset ja lupaa noudattaa niitä sekä hyväksyy niiden rikkomisesta seuraavat sanktiot.

Kuljettaja voidaan hyväksyä Taksi Helsingin kuljettajaksi ja tilausvälitykseen, mikäli Kuljettaja on osoittanut ammattitaitonsa hyväksytysti Taksi Helsingin erikseen määrittämällä tavalla (=kuljettajakoulutus, kuljettajakoe ja tutor-ajo).

Taksi Helsingin valtuuttamalla laatutoimielimellä, taksitarkastajilla ja laadunvalvontahenkilöstöllä on oikeus valvoa, varmistaa ja tarkastaa tässä alla mainittujen laatusitoumusten toteutuminen.

Laatusitoumusten rikkomisesta aiheutuvat sanktiot ja muut käytännöt

Taksi Helsingin edellä mainitut tahot voivat määrätä Kuljettajalle alla mainittujen laatusitoumusten rikkomisesta ja niitä vastaavista rikkeistä seuraavia sanktioita:

- huomautus
- attribuutin poisto
- ohjaava ja opastava keskustelu taksitarkastajan kanssa
- Taksi Helsingin kuljettajakokeen suorittaminen hyväksytysti
- Taksi Helsingin kuljettajakoulutuksen suorittaminen hyväksytysti
- tilausvälityskielto (=Taksi Helsinki ei välitä tilauksia kuljettajalle)
- ajokielto (=kuljettaja ei saa ajaa Taksi Helsingin bränditunnuksin varustetulla taksilla).

Attribuuttien poistojen, tilausvälityskieltojen ja ajokieltojen pituudet riippuvat rikkeestä ja sen vakavuudesta.

Taksi Helsinki sitoutuu käsittelemään laatusitoumuksen rikkomukset säännöllisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti, huomioiden mahdollisuuksien mukaan kaikki asiaan vaikuttavat seikat.

Kuljettaja voi antaa Taksi Helsingille oman näkemyksensä tai vastineensa asiasta. Taksi Helsinki käsittelee vastineen neljän-toista (14) vuorokauden kuluessa vastineen saapumisesta.

Tiedot laatusitoumusrikkomuksista ja niistä aiheutuneista sanktioista kirjataan Taksi Helsingin kuljettajarekisteriin, jonka rekisteriseloste on nähtävissä Taksi Helsinki Oy:n palvelupisteessä, osoitteessa Ratamestarinkatu 7 B, 00520 Helsinki.

Lisätietoja: autoilijapalvelut@taksihelsinki.fi



Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

- ✓ Noudatan sopimusta Taksi Helsingin kuljettajakortista, lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassani.
- ✓ Noudatan Taksi Helsingin hinnastoa, enimmäishintoja tai hintaa, josta on erikseen asiakkaan kanssa sovittu.
- ✓ Pidän kuljettajakorttini näkyvillä siten, että asiakas voi sen vaivatta nähdä.

- ✓ Annan vastineen Taksi Helsingin minulta pyytämään selvitykseen seitsemän (7) vuorokauden kuluessa.
- ✓ Seuraan aktiivisesti Taksi Helsingin tiedotusta uusista ohjeista ja säännöistä sekä noudatan niitä.

- ✓ Kuljettamani taksijoneuvo on vuoron alussa sisältä ja ulkoa moitteettoman puhdas.
- ✓ Pukeudun Taksi Helsingin pukeutumisohjeen mukaisesti.
- ✓ Minä ja työasuni ovat vuoron alussa moitteettoman siistit ja puhtaat.
- ✓ Kuljettamassani taksijoneuvossa ei tupakoida (ml. sähkötupakka ja vastaavat tuotteet).

- ✓ Luen tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymäni tilauksen sisällön välittömästi kokonaan ja noudatan sitä.
- ✓ Jos en saa hyväksymäni tilauksen tietoja, otan välittömästi yhteyttä Taksi Helsingin palvelukeskukseen.
- ✓ Vastaan asiakaspuheluihin kohteliaasti ja Taksi Helsingin ohjeiden mukaisesti.
- ✓ Soitan Taksi Helsingin palvelukeskukseen vain välttämättömissä asioissa.

- ✓ Tilauspaikalle saavuttuani varmistan asiakkaalta, että hän on tilannut juuri sen taksin, jota ajan.
- ✓ Vapaana ajaessani en ota kyytiin asiakasta, joka on tilannut jonkun toisen taksin.
- ✓ Hoidan hyväksymäni tilauksen alusta loppuun asti. Ongelmista tilauksista on ilmoitettava palvelukeskukseen.

- ✓ Selvitän itse tavanomaisten osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit.
- ✓ Ajan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas muuta pyydä.
- ✓ Hyvitän omasta reitti- tms. virheestäni aiheutuneen lisähinnan oma-aloitteisesti asiakkaalle.

- ✓ Hyväksyn kyttimeksun yleisimmillä maksuvälineillä, kuten maksukorteilla ja käteisellä.
- ✓ Jos minulla ei ole tavanomaiseen maksuun riittävää vaihtorahaa, ehdotan asiakkaalle korttimaksua tai alennusta.
- ✓ Tarjoan asiakkaalle aina kuittia, myös käteismaksusta.

- ✓ Noudatan liikennesääntöjä ja olosuhteiden edellyttämää varovaisuutta.
- ✓ Osaan käyttää taksimittarin yleisimpiä ominaisuuksia (esim. sovellusmaksut/lisämaksut/jaettu maksu).

- ✓ Käyttäydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa.
- ✓ Pyrin kaikkien kykyjeni mukaan selvittämään ongelmatilanteet, tarvittaessa apua pyytämällä.
- ✓ Noudatan täydellistä vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi.

- ✓ Tarjoan tarvittaessa asiakkaalle apua autoon astumisessa ja autosta poistumisessa.
- ✓ Tarjoan apuani asiakkaan matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa.

- ✓ Huolehdin asiakkaan autossa olevasta omaisuudesta asiakkaan poistuessa autosta, myös tilapäisesti.
- ✓ Palautan asiakkaan autoon jättämän omaisuuden löytötavaroita koskevan lain mukaisesti.

- ✓ En käytä puhelinta tai muita mobiililaitteita kyytiin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa.
- ✓ Soitan asiakkaalle vain asiakkaan tilaukseen välittömästi liittyvien asioiden johdosta.

- ✓ En aloita keskustelua arkaluontoisista aiheista (esim. työsuhde, politiikka, uskonto).
- ✓ Annan asiakkaalle matkarauhan, jos asiakas ei ole keskustelussa aloitteellinen.

- ✓ En estä asiakasta istumasta etupenkillä ilman pätevää syytä.
- ✓ Teen yhteistyötä tämän sitoumuksen toteutumista valvomaan valtuutettujen henkilöiden ja tahojen kanssa.



Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

Taksi Helsingin kuljettajan laatusitoumusten perusteet

Noudatan sopimusta kuljettajakortin käytöstä, lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassani

Taksinkuljettaja noudattaa lakeja ja asetuksia (mukaan lukien lakia liikenteen palveluista ja tieliikennelakia). Taksinkuljettaja noudattaa hyvää tapaa ja käytöstä niin työssään kuin vapaa-ajallakin. Taksinkuljettaja ei saa toiminnallaan aiheuttaa mainehaittaa Taksi Helsingille. Tämä sisältää mm. lojaliteettivelvollisuuden Taksi Helsinkiä kohtaan sosiaalisessa ja muissa medioissa.

Noudatan vahvistettua Taksi Helsingin tai sen konserniyhtiöiden enimmäishinnastoa tai niitä enimmäishintoja, joista on erikseen sovittu

Kuljettaja tuntee voimassa olevan Taksi Helsingin hinnaston ja veloittaa asiakkaalta kyydistä korkeintaan sen mukaisen hinnan.

Pidän Taksi Helsingin kuljettajakorttini näkyvillä siten, että asiakas voi sen vaivatta nähdä

Asiakkaan on voitava varmistua siitä, että taksia ajaa taksin ajamiseen oikeutettu henkilö. Asiakkaan on myös pystyttävä tunnistamaan kuljettaja kuljettajakortin ja kuvan perusteella.

Annan vastineen Taksi Helsingin minulta pyytämään selvitykseen seitsemän vuorokauden kuluessa

Taksi Helsingin on pystyttävä vastaamaan asiakaspalautteisiin mahdollisimman nopeasti ja selvitettävä mahdolliset ongelmatilanteet asiakkaille kohtuullisen ajan kuluessa. Tämä edellyttää viivyttämätöntä yhteistyötä myös kuljettajalta.

Seuraan Taksi Helsingin tiedotusta ohjeista ja säännöistä sekä noudatan niitä

Kuljettajan on seurattava tiedotusta Taksi Helsingin virallisissa tiedotuskanavissa (tilausvälityspäätte, viestintäportaali, extranet ja sähköposti) ja noudatettava voimassa olevia ohjeita. Taksi Helsingin kuljettajien on osattava hoitaa moitteettomasti kaikki tilaus- ja maksutavat ja tunnettava Taksi Helsingin koko palveluvalikoima.

Kuljettamani taksiajoneuvo on vuoron alussa sisältä ja ulkoa moitteettoman puhtas

Selvästi siivoamatta olleiden ajoneuvojen liikennöintiin puututaan. Hankalissa sääolosuhteissa taksin likaantuminen ulkoa on ymmärrettävää - kesken vuoron ei ajoneuvoa tarvitse pestä.

Pukeudun Taksi Helsingin pukeutumishjeen mukaisesti

Yhtenäisellä pukeutumisella varmistetaan kuljettajan tunnistaminen kuljettajaksi jo vaatetuksen perusteella. Tämä lisää asiakkaiden luottamusta Taksi Helsingin kuljetuspalveluun ja viestittää kuljettajan arvostavan ammattiaan ja asiakasta.

Minä ja asuni ovat vuoron alussa moitteettoman siistit ja puhtaat

Likaisissa tai rikkiäisissä vaatteissa ajavien tai henkilökohtaisen hygieniansa laiminlyöneiden kuljettajan liikennöintiin puututaan. Myös hajusteiden käyttöä on syytä rajoittaa asiakkaiden huomioimiseksi.



Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

Kuljettamassani taksiautossa ei tupakoida (ml. sähkötupakka ja vastaavat tuotteet)

Tupakointi taksissa on laissa kiellettyä. Voimakas tupakanhaju tekee asiakkaan matkasta erittäin epämiellyttävän.

Luen tilausvälitysjärjestelmästä hyväksymäni tilauksen sisällön välittömästi kokonaan ja noudatan sitä

Tilauksen lisätiedoissa on välttämätöntä informaatiota tilauksen onnistumisen kannalta. Tilautustiedot on siis luettava kokonaan jo ennen tilausosoitteeseen saapumista.

Jos en saa hyväksymäni tilauksen tietoja, otan välittömästi yhteyttä palvelukeskukseen

Jos tilauksen tiedot tai ilmoitus ajotarjouksen peruuntumisesta jää puuttumaan, kuljettajan on varmistettava, onko tilaus tullut hänen ajoneuvolleen. Tärkeintä on varmistaa aina, että asiakas ei jää ilman ajoneuvoa, joten jos olet asiasta epävarma, soita palvelukeskukseen.

Vastaan asiakaspuheluihin kohteliaasti ja Taksi Helsingin ohjeiden mukaisesti

Kun asiakas tai taksikeskus soittaa suoraan ajoneuvon puhelimeen, on puheluun vastattava kohteliaasti Taksi Helsingin voimassa olevien ohjeiden mukaisesti esim. "Taksi Helsinki auto 1234, hyvää päivää".

Soitan Taksi Helsingin palvelukeskukseen vain välttämättömissä asioissa

Soitan palvelukeskukseen vain asiakastilaukseen liittyvissä asioissa sekä asiakaspalvelun ja tilausvälityksen kannalta tarpeellisissa asioissa.

Tilauspaikalle saavuttuani varmistan asiakkaalta, että hän on tilannut juuri sen taksin, jota ajan

Palvelun kokonaislaadun kannalta on tärkeää varmistaa, että taksin saa juuri se asiakas, joka sen on tilannut. Esimerkiksi pelkkä oikeasta rapusta oikeaan aikaan tuleminen ei takaa sitä, että kyseessä on oikea asiakas. Kysy asiakkaan nimeä tai tilausnumeroa.

Vapaana ajaessani en ota kyytiin asiakasta, joka on tilannut jonkun toisen taksin

Taksinkuljettaja ei ota ns. "lennosta" asiakasta, joka odottaa tilaamaansa taksia. Asiakkaalta on kysyttävä, onko hän tilannut taksin ja jos vastaus on myöntävä, on asiakasta pyydettyä odottamaan tilatun taksin saapumista.

Hoidan hyväksymäni tilauksen alusta loppuun asti. Tilaukseen liittyvistä ongelmista on ilmoitettava palvelukeskukseen.

Kaikki kuljettajan hyväksymät tilaukset on hoidettava niin, että ajetaan tilausosoitteeseen ja odotetaan paikalla asiakasta kymmenen minuuttia kaikissa tilauksissa. Jos tilauksen mukana on asiakkaan puhelinnumero, siihen soitetaan, mikäli asiakasta ei näy kohtuullisen ajan kuluessa. Mikäli kuljettaja ei voi hoitaa perustellun syyn vuoksi asiakkaan kyytiä perille asti, on hänen järjestettävä asiakkaalle korvaava kyyti ilman lisäkustannuksia asiakkaalle.

Selvitän itse tavanomaisten osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit

Kuljettajan on kyettävä kohtuullisessa ajassa selvittämään kohdeosoitteen sijainti sekä asiakkaan kannalta asianmukaisin ajoreitti kohteeseen. Kuljettajan on hallittava teknisten apuvälineiden käyttö kohdeosoitteen etsimiseen.



Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

Ajan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas muuta pyydä

Asiakas saa halutessaan päättää käytettävän reitin liikennesääntöjen sallimissa rajoissa. Jos asiakas ei esitä reittitoivetta, käyttää kuljettaja ammattitaitoaan edullisimman tai tarkoituksenmukaisimman reitin valinnassa. Jos hyviä reittivaihtoehtoja on useita, esitetään asiakkaalle omasta mielestä paras vaihtoehto ja kysytään, onko asiakkaalla muuta reittitoivetta.

Hyvitän omasta reitti- tai muusta virheestäni aiheutuneen lisähinnan oma-aloitteisesti asiakkaalle

Kuljettajan tai asiakkaan huomaamasta väärästä reittivalinnasta, esimerkiksi oikean liittymän ohi ajamisesta, on kerrottava asiakkaalle ja hintaa hyvitettyä oma-aloitteisesti niin, että se on korkeintaan kyseisen matkan hinta edullisinta reittiä käyttäen.

Hyväksyn kyytimaksun yleisimmillä maksukorteilla ja käteisellä

Lain mukaan asiakkaalla on mahdollisuus taksissa maksaa käteisen lisäksi myös yleisimmillä maksukorteilla. Asiakas päättää itse maksutavan. Kortilla maksavalle asiakkaalle ei ehdoteta koskaan käteismaksua.

Jos minulla ei ole tavanomaiseen maksuun riittävää vaihtorahaa, ehdotan asiakkaalle korttimaksua tai alennusta

Taksinkuljettajalla on pääsääntöisesti oltava vaihtorahaa, niin että hän voi ottaa vastaan käteismaksun asiakkaan maksaessa korkeintaan 50 euron seteleillä. Jos vaihtorahaa ei ole riittävästi, voi asiakkaalle ehdottaa korttimaksua. Mikäli asiakas ei halua kortilla maksaa, on asiakkaalle annettava alennusta käteismaksusta vaihtorahatilanteen mukaisesti.

Asiakkaalta ei pyydetä kyytihintaa ylittävää maksua millään syyllä, eikä vaihtorahan saamiseen liittyviä toimenpiteitä veloiteta asiakkaalta.

Tarjoan asiakkaalle aina kuittia, myös käteismaksusta

Lain mukaan yrityksen on aina tarjottava asiakkaalle kuitti tämän ostamasta tuotteesta tai palvelusta. Velvollisuus koskee käteisellä rahalla ja maksukorteilla tehtyjä ostoja.

Noudatan liikennesääntöjä ja olosuhteiden edellyttämää varovaisuutta

Liikennesääntöjen ja olosuhteiden mukainen ennakoiva sekä turvallinen ajotapa on oleellinen osa hyvää asiakaskokemusta. Laatusitoumuksen valvonnan puitteissa puututaan myös havaittuihin liikennesääntöjen rikkomisiin.

Osaan käyttää taksamittarin yleisimpiä ominaisuuksia (mm. jaettu maksu, lisämaksut) Kuljettajan on hallittava taksamittarin käyttö sujuvasti. Taksamittarin käyttöohjeiden on oltava aina ajoneuvossa saatavilla.

Käyttäydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa

Taksinkuljettajan pitää työvuorossa ollessaan käyttäytyä asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa. Tämä määräys pätee kuljettajan käytökseen esimerkiksi asiakkaita, palvelukustaa, taksitarkastajia, laadunvalvontahenkilöstöä ja muita tielläliikkujia kohtaan. Esimerkiksi asiakkaan tervehtiminen ja kiittäminen kuuluvat normaaliin kohteliaaseen käyttäytymiseen asiakaspalvelutilanteessa.



Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

Pyrin kaikkien kykyjeni mukaan selvittämään ongelmatilanteet asiallisesti

Kuljettajan on pyrittävä selvittämään kaikki ongelmatilanteet asianmukaisesti, asiakaslähtöisesti ja ystävällisesti.

Noudatan vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi

Kuljettajan on yksiselitteisesti noudatettava vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi ja henkilötietosuojan varmistamiseksi.

Tarjoan tarvittaessa asiakkaalle apua ajoneuvon astumisessa ja ajoneuvosta poistumisessa

Kuljettaja auttaa oma-aloitteisesti asiakasta tarpeen ja tilanteen mukaan.

Tarjoan apuani asiakkaan matkatavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa

Kuljettajan tulee oma-aloitteisesti auttaa asiakkaan matkatavaroiden siirtämisessä ajoneuvon ja ajoneuvosta pois.

Huolehdin asiakkaan ajoneuvossa olevasta omaisuudesta asiakkaan poistuessa

Kuljettajan tulee huolehtia siitä, että asiakkaan mukana olevat tavarat säilyvät ajoneuvossa myös asiakkaan poistuessa tilapäisesti ajoneuvosta.

Palautan asiakkaan ajoneuvon jättämän omaisuuden löytötavaroita koskevan lain mukaisesti

Ajoneuvon sisätilat tulee tarkistaa aina asiakkaan poistuessa. Mikäli asiakkaan tavaroita tästä huolimatta jää ajoneuvon. Löytötavaroista on ilmoitettava välittömästi palvelukeskukseen. Löytötavarat on toimitettava asianmukaiseen löytötavaratoimistoon, jos asiakasta ei sitä ennen muuten tavoiteta.

En käytä puhelinta tai muuta mobiililaitetta kyytiin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa

Taksinkuljettajan on asiakkaan kyydissä ollessa keskityttävä ajoneuvon turvalliseen ajamiseen, eikä omien asioiden hoitaminen esim. puhelimella ole sallittua.

Soitan asiakkaalle vain välittömästi asiakkaan tilauksen hoitamiseen liittyvien asioiden takia

Tilautiedoissa mainittu asiakkaan puhelinnumero on tarkoitettu vain kyseessä olevaan tilaukseen liittyvien asioiden selvittämiseen. Tällaisia ovat esimerkiksi vaikeudet osoitteen löytämisessä, myöhästymiset jne. Kyydin jälkeen asiakkaaseen ei oteta yhteyttä, ellei kyse ole asiakkaan taksiin jääneestä omaisuudesta.

En aloita keskustelua arkaluontoisista aiheista (esim. työsuhteasiat, politiikka, uskonto)

Esimerkiksi työsuhteasiat, asiakkaan terveyden tila, mielipiteet politiikasta tai uskonnosta, sopimattomat vitsit ja vastaavat aiheet eivät sovi asiakaspalvelutapahtumaan.

Annan asiakkaalle matkarauhan, jos asiakas ei ole keskustelussa aloitteellinen.

Taksin asiakas voi olla esim. väsynyt tai kiireinen ja haluaa olla kenties päivän ainoan hetken rauhassa. Kuljettajan perustaitoihin kuuluu havaita, onko asiakas juttuseuran puutteessa vai ei.



Liite 3: Kuljettajan laatusitoumus

En estä asiakasta istumasta etupenkillä ilman pätevää syytä

Asiakkaalla on oikeus halutessaan istua etupenkillä. Pätevä syy asiakkaan ohjaamiseen takapenkille on esimerkiksi asiakkaan voimakas päihtymys, joka voi vaarantaa kuljettajan tai kuljetuksen turvallisuuden. Muissa tilanteissa asiakas saa itse vapaasti päättää istumapaikkansa taksi-autossa.

Teen yhteistyötä tämän sopimuksen toteutumista valvomaan oikeutettujen henkilöiden kanssa

Taksi Helsingin taksitarkastajat ja laadunvalvontahenkilöstö suorittavat valvontaa ja tekevät säännöllisesti tarkastuksia, koskien kuljettajia ja ajoneuvoja. Kuljettaja ja autoilijayrittäjä ovat velvollisia tekemään yhteistyötä näiden tahojen kanssa, jotta tarkastukset ja asiaan liittyvät selvitykset saadaan asianmukaisesti ja sujuvasti suoritetuksi.

**TAKSI
HELSINKI**

0100 0700

Luottamuksesi arvoinen.