

THÔNG BÁO

(V/v: quy định của Ban Giám Đốc về việc xử lý lái xe vi phạm nội quy)

Thời gian vừa qua, có một vài anh em lái xe đã có hành vi vi phạm nghiêm trọng nội quy, quy chế công ty. Đáng lưu ý là việc vi phạm có liên quan đến khách hàng là người nước ngoài, liên quan đến các điểm tiếp thị chiến lược – quan trọng của công ty cụ thể là: Cố tình lấy tiền cước cao hơn số cước hiển thị trên đồng hồ tính tiền, từ chối đi gần, chạy lòng vòng (vẽ đường), có thái độ thiếu văn hóa với khách, không tự giác trả lại tài vật do khách rơi rớt hoặc bỏ quên trên xe ...v...v...

Các hành vi sai trái trên đây của một vài lái xe không chỉ làm ảnh hưởng uy tín – danh dự của đại đa số anh em lái xe chân chính mà còn ảnh hưởng uy tín – danh dự của Taxi Vinasun, là một trong những nguyên nhân làm mất khách, mất điểm tiếp thị của công ty.

Vì nổi cơn chung của Vinasun và không chấp nhận thực cảnh “con sâu làm rầu nồi canh”. Nay Ban Giám Đốc quy định như sau:

1. Nghiêm cấm việc lái xe lấy tiền cước của khách cao hơn đồng hồ tính tiền taximeter (Đặc biệt khách là người nước ngoài).
 - Trong trường hợp khách là người nước ngoài, **nếu lái xe không biết ngoại ngữ thì phải ghi rõ số tiền cước trên đồng hồ ra giấy để khách xem và chi trả. Nếu cả thẻ phải chỉ cho khách số tiền đã ghi trên hóa đơn và khách ký tên xác nhận.**
 - Đối với trường hợp khách đưa lộn số tiền nhiều hơn thực tế và đi ngay, lái xe phải tự giác **báo ngay Tổng đài để ghi nhận sự việc. Sau đó nộp tiền thừa cho Ban Điều Hành đội đem về công ty để liên hệ trả lại cho khách.**
2. Phải nhắc khách hàng kiểm tra hành lý trước khi rời khỏi xe. **Khi kết thúc mỗi cuộc khách, lái xe có trách nhiệm nhắc khách hàng kiểm tra hành lý trước khi rời xe, lái xe phải dừng xe ít nhất 1 phút để khách kiểm tra hành lý và rời khỏi xe an toàn mới được cho xe lăn bánh.**
 - Trong trường hợp đã nhắc nhở nhưng khách vẫn bỏ quên hành lý thì lái xe phải lập tức báo Tổng Đài để ghi nhận sự việc và nộp hành lý về công ty để liên hệ trả lại khách hàng.

Ban Giám Đốc yêu cầu tất cả anh em lái xe vì quyền lợi của bản thân và vì quyền lợi chung của công ty, cần chấp hành tốt các quy định trên.

❖ **Kể từ nay về sau:**

1. Lái xe nào bị khách hàng (là người nước ngoài) khiếu kiện về việc bị lấy tiền cước cao hơn đồng hồ (taximeter) và bất luận lái xe **có nhìn nhận hay không đều bị xem xét – xử lý:**
 - Nếu mức cước thu dư của khách dưới 100.000 đ – **Cắt lái 15 ca.**
 - Nếu mức cước thu dư của khách trên 100.000 đ – **Đình tài và đưa ra hội đồng kỷ luật xem xét – xử lý.**
2. Đối với khiếu kiện liên quan đến thất lạc hành lý (Sau khi kiểm tra xác định lái xe đã không thực hiện đúng với các quy định nói trên):
 - Khiếu kiện của khách là người Việt Nam và giá trị tài sản dưới 500.000 đ: **Cắt lái 15 ca hoặc chuyển dự bị lâu dài.**
 - Khiếu kiện của khách là người nước ngoài hoặc khiếu kiện có liên quan đến điểm tiếp thị lớn hoặc khiếu kiện **thất lạc tài sản có giá trị trên 5.000.000 đ – Đình tài và đưa ra hội đồng kỷ luật xem xét – xử lý.**

Phòng Điều hành xe có trách nhiệm tổ chức truyền đạt nội dung quy định trên đây đến các lái xe; Phòng Thanh tra, Ban Kiểm Soát, Pháp Chế, Phát triển & Chăm sóc điểm tiếp thị, phòng Giải Quyết Khiếu kiện của Khách Hàng có trách nhiệm quán triệt cho CB – NV các nội dung quy định nói trên để tổ chức thực hiện.

Thông báo có hiệu lực kể từ ngày 12/6/2010.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC / TT
GIÁM ĐỐC TAXI VINASUN
TẠ LONG HỸ

Nơi Nhận:

- Ông CT.HĐQT (để báo cáo)
- Tổng Giám Đốc (để báo cáo).
- Các thành viên BGD taxi (để theo dõi).
- Các phòng ban có liên quan (để tổ chức thực hiện).