

## **TAXI POINT LAATUSÄÄNNÖT**

Taxi Point toteuttaa Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajille ja muille asiakkaille laadukkaat, luotettavat, turvalliset sekä ympäri vuorokauden saatavilla olevat taksipalvelut. Tämän johdosta myös kuljettajan tulee täyttää korkeatasoiset palvelukriteerit. Autoilija ja hänen palveluksessaan oleva työntekijä ovat velvollisia noudattamaan Finavian ja Taxi Pointin yhdessä laatimaa ja ylläpitämää laatujärjestelmää, jossa määritellään seuraavaa:

### **1. AUTOILIJAN VELVOLLISUUDET**

Autoilijalla tulee olla voimassa oleva taksilupa. Väilykeskuksen sanktioissa kuljettajaa laaturikkomuksen vuoksi, voi Taxi Point sulkea taksin ajo-oikeuden Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Autoilija vastaa henkilökuntansa toiminnasta kuin omasta toiminnastaan.

### **2. KULJETTAJAN VELVOLLISUUDET**

Kuljettajan on noudatettava vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi. Kuljettaja ei saa ilman asianomaisen lupaa ilmaista tietoja, jotka hän on työssään saanut. Kuljettajalla ei ole oikeutta käyttää asiakkaan nimi- tai osoitetietoja edes työhön liittyvien asioiden selvittämiseen. Vaitiolovelvollisuus ei koske poliisin tehtävässään tarpeelliseksi katsomia tietoja. Kuljettajan kielitaitovaatimukseen kuuluu, että hän pystyy tarjoamaan laadukasta asiakaspalvelua Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Kuljettajan on myös ymmärrettävä ja osattava toimia saamiensa ohjeiden mukaisesti liikennöidessään lentoasemalla. Taxi Pointin työntekijät valvovat kuljettajien kielitaitoa. Kuljettajat eivät saa aiheuttaa omalla toiminnallaan haittaa tai vaaraa muille toimijoille tai asiakkaille. Autoilijat ja kuljettajat eivät saa kohteen alueella palvelun tarjoamiseksi lähestyä mahdollisia asiakkaita tai muutoin tarjota taksipalveluja taksiasemalla eikä taksiaseman lastausalueen ulkopuolella, kuten terminaalien sisätiloissa. Kuljettajien käytöksen tulee olla hillittyä ja asiallista.

### **3. MAKSUVÄLINEET**

Kuljettajan on hyväksyttävä kyytimaksu yleisimmillä maksu- ja luottokorteilla. Asiakas päättää itse maksutavan. Kortilla maksavalle asiakkaalle ei ehdoteta käteismaksua. Kuljettajien on annettava asiakkaalle kuitti, joka sisältää voimassaolevan arvonlisäveron eriteltynä ja jossa on auton ja kuljettajan tunnistetiedot.

### **4. KULJETTAJAN PUKEUTUMINEN**

Kuljettajien vaatteiden tulee olla siistit, puhtaat, hillityt ja asianmukaiset.



## 5. TAKSINKULJETTAJAN VELVOLLISUUDET

- Taksiautossa on tupakointi kielletty. (koskee sähkötupakkaa ja vastaavia tuotteita)
- Käyttäytyä kohteliaasti asiakasta, yhteistyökumppaneita ja muita liikenteessä olevia kohtaan sekä noudattaa korkealaatuiseen asiakaspalveluun kuuluvia tapoja
- Huolehtia alaikäisten turvavöiden kiinnittämisestä, mikäli nämä matkustavat ilman täysi-ikäistä holhoajaa.
- Ajaa asiakkaan kannalta edullisinta reittiä.
- Tarjota asiakkaalle asianmukaisesti täytetty kuitti matkasta.
- Huolehtia asiakkaan matkatavaroista, siten että ne saapuvat perille asianmukaisesti ilman, että kukaan ulkopuolinen on päässyt niihin käsiksi.
- Toimittaa autoon unohtuneet matkatavarat asiakkaalle tai löytötavaratoimistoon.
- Pitää auto siistinä, puhtaana sekä liikenneturvallisessa kunnossa.
- Matkapuhelimen, tablettitietokoneen tai muun medialaitteen käyttö ajon aikana on kielletty.
- Noudattaa taksitarkastajien ja tilauskeskuksen toimivaltansa puitteissa antamia ohjeita.
- Operoida vain omalla lastausalueella.

## 6. TAXI POINTIN LAATUSÄÄNTÖJEN SANKTIOINTI

Laatusääntöjen noudattamista valvovat erikseen Taxi Pointin koordinaattorit, jotka ovat oikeutettuja määräämään sanktioita laatusääntöjen rikkomisesta.

Laatusääntöjä rikkonutta kuljettajaa/ taksiautoa voidaan sanktioida kirjallisella huomautuksella, kirjallisella varoituksella, osittain, määrääjäksi tai kokonaan ajo-oikeuden peruuttamisella tai irtisanoa sopimus.

Pääsääntöisesti kiellot voidaan määrätä tässä säännöissä mainituin sanktioin. Mikäli kuljettaja rikkoo sitoumuskohtia toistuvasti ja/tai rikkeellä on poikkeuksellisen vakavat seuraukset tai rike aiheuttaa rikosoikeudellisia seuraamuksia Taxi Pointin koordinaattori voi erillisellä päätöksellä peruuttaa ajo-oikeuden pidemmäksi määrääjäksi, toistaiseksi tai kokonaan.

Kuljettajaa voidaan sanktioida minimissään tässä sitoumuksessa määritellyksi ajaksi. Tähdellä (\*) merkityt sanktiot päättyvät, kun kuljettaja osoittaa korjanneensa sanktioon johtaneen rikkeen.



## Laatusäännöt ja niiden rikkomisen seuraamukset

Min

Noudatan Taxi Pointin laatusääntöjä, lakia ja hyvää tapaa kaikessa toiminnassani.	7 vrk
Noudatan sovittua/ ilmoitettua taksaa tai niitä hintoja, jotka ovat operaattorit erikseen sopineet.	7 vrk
Pidän taksinkuljettajan ajolupani näkyvillä siten, että asiakas voi nähdä sen vaivatta.	3 vrk
Annan vastineen Taxi Pointin minulta pyytämään selvitykseen 7 vuorokauden kuluessa.	3 vrk
Seuraan Taxi Pointin tiedotusta uusista ohjeista ja säännöistä sekä noudatan niitä.	3 vrk
Kuljettamani taksiauto on vuoron alussa sisältä ja ulkoa puhdas.	*
Operoin ainoastaan sopimuksenmukaiselta lastausalueelta.	5 vrk
Kuljettamassani taksiautossa ei tupakoida (ml. sähkötupakka ja vastaavat tuotteet).	3 vrk
Selvitän itse tavanomaisten osoitteiden sijainnin ja tarvittavat ajoreitit.	3 vrk
Toimin Taxi Pointin ohjeiden mukaisesti yhtiön hallinnoimilla taksien liikennealueilla Helsinki-Vantaan lentoasemalla.	3 vrk
Noudatan Taxi Pointin työntekijöiden ohjeita	3 vrk
En hidasta omalla toiminnallani muiden autojen siirtymistä lastausalueelle.	3 vrk
En aiheuta omalla toiminnallani haittaa tai vaaraa muille toimijoille tai asiakkaille.	3 vrk
Ajan asiakkaan kannalta edullisinta tai tarkoituksenmukaisinta reittiä, ellei asiakas muuta pyydä.	3 vrk
Hyvitän omasta reitti- tms. virheestäni aiheutuneen lisähinnan oma-aloitteisesti asiakkaalle.	3 vrk
Hyväksyn kytymaksun yleisimmillä maksu- ja luottokorteilla.	3 vrk
Jos minulla ei ole tavanomaiseen maksuun riittävää vaihtorahaa, ehdotan asiakkaalle korttimaksua tai alennusta.	3 vrk
Tarjoan asiakkaalle kuittia, myös käteismaksusta.	3 vrk
Noudatan liikennesääntöjä ja olosuhteiden edellyttämää varovaisuutta.	3 vrk
Käyttäydyn asiallisesti ja kohteliaasti kaikissa tilanteissa.	3 vrk
Pyrin kaikkien kykyjeni mukaan selvittämään ongelmatilanteet tarvittaessa muilta apua pyytämällä.	3 vrk
Noudatan vaitiolovelvollisuutta asiakkaan yksityisyyden turvaamiseksi.	5 vrk
Tarjoan tarvittaessa asiakkaalle apua autoon astumisessa ja autosta poistumisessa.	3 vrk
Tarjoan apuani asiakkaan tavaroiden lastaamisessa ja purkamisessa.	3 vrk
Huolehdin asiakkaan autossa olevasta omaisuudesta asiakkaan poistuessa autosta tilapäisesti.	3 vrk
Palautan asiakkaan autoon jättämän omaisuuden löytötavaroita koskevan lain mukaisesti.	3 vrk
En käytä puhelinta/mobiililaitetta kyytiin liittymättömien asioiden hoitoon asiakkaan kyydissä ollessa.	3 vrk
Annan asiakkaalle matkarauhan, jos asiakas ei ole keskustelussa aloitteellinen.	3 vrk
En estä asiakasta istumasta etupenkillä ilman pätevää syytä.	3 vrk
En kritisoi Taxi Pointia tai sen yhteistyökumppaneita (SOME)	5 vrk
En levitä työhöni ja työtovereihini kohdistuvia tietoja tai kuvia (SOME)	5 vrk
Teen yhteistyötä tämän sopimuksen toteutumista valvomaan valtuutettujen henkilöiden kanssa.	3 vrk
En valikoi kyytiä perusteetta (esim. pituuden tai maksutavan perusteella)	3 vrk
Käyttäydyn asiallisesti taksitarkastajaa ja muuta Taxi Pointin henkilökuntaa kohtaan	3 vrk

Sanktiot määrätään yllä vahvistettujen periaatteiden puitteissa huomioiden kaikki asiaan vaikuttavat seikat. Jos rikkomusta ei voida yksiselitteisesti todistaa, kuljettajalla on oikeus tulla kuulluksi ennen seuraamuksen määräämistä. Kuljettajalla on kaikissa tapauksissa oikeus vastineen antoon.

Kuljettajalle voidaan olosuhteet huomioiden antaa ensimmäisellä kerralla ajo-oikeuden menettämisen sijasta varoitus. Kaikki sanktiot säilyvät rekisterissä 12 kk. Rekisterin ylläpitäjä on Taxi Point Oy

