



Водителю запрещается:

-  1. Проявлять агрессивность, неуравновешенность, недоброжелательность, невежливость, высокомерие, пренебрежительное отношение к мнению пассажиров.
-  2. Курить в кабине и в салоне транспортного средства.
-  3. Вести разговоры по сотовому телефону во время движения.
-  4. Отвлекаться на разговоры во время движения транспорта.
-  5. Использовать грубую и/или нецензурную лексику.
-  6. Использовать «рваный» стиль езды, с резким набором скоростей и резким торможением.

Примеры типовых вопросов и ответов для пассажиров:

Сколько стоит проезд?
40 рублей за наличный проезд и 28 – по карте «Стрелка».
После 10-й поездки стоимость снижается на 2 рубля, вплоть до 50-й. С 51-й поездки стоит 18 рублей.

Где купить карту «Стрелка»?
Можно приобрести у меня, а также в кассах ГУП МО «МОСТРАНСАВТО», в салонах «Евросеть», в отделениях ФГУП «Почта России» Московской области, а также в некоторых кассах на пригородных железнодорожных станциях.

Сколько стоит карта «Стрелка»?
200 рублей, из них стоимость карты – 80 рублей и 120 рублей – на счете.

Где можно вернуть или обменять карту «Стрелка»?
Об этом можно узнать по справочному телефону 8 800 100-77-90, звонок бесплатный, а также на сайте www.strelkacard.ru.

Где пополнить баланс «Стрелки»?
В салонах «Евросеть», в банкоматах «Сбербанка», в платежных терминалах Киви и многими другими способами.

Как часто ходят автобусы по маршруту № 344 Химки (платф. Левобережная) – Москва (м. Речной вокзал)?
Социальный (регулируемый) – от 7 минут (в часы «пик») до 28 минут
Договорной (нерегулируемый) – от 5 до 8 минут

Во сколько идет первый/последний автобус №419 ст. Мытищи – м. Медведково?
Начало работы – 5:40 от ст. Мытищи; окончание – 23:40 от м. Медведково

В ГУП МО «МОСТРАНСАВТО» разработаны стандарты обслуживания и поведения водителей и кондукторов компании. Об этом заявил генеральный директор предприятия Александр Зайцев.

По словам Александра Зайцева, водители и кондукторы – персонал т.н. «первой линии», в чьи должностные обязанности входит непосредственное общение с пассажирами и обеспечение перевозочного процесса, а значит, им необходимо очень внимательно относиться к пассажирам. «Водители и кондукторы – это, фактически, лицо предприятия, пассажиры утром видят этих сотрудников, когда едут на работу и от них во многом зависит хорошее настроение пассажиров на весь день», – отметил руководитель предприятия.

Стандартами обслуживания «МОСТРАНСАВТО» категорически запрещены агрессивность, неуравновешенность, недоброжелательность, невежливость, высокомерие, пренебрежительное отношение к мнению окружающих, использование грубой или нецензурной лексики.

Также Стандарты обслуживания требуют от водителя уважительного отношения к другим участникам движения, вежливости, корректности и внимания к пассажирам. При этом водителям запрещается: курить в кабине и в салоне автобуса, разговаривать по сотовому телефону во время движения и отвлекаться на разговоры во время движения транспорта.

От кондукторов, помимо вежливости к пассажирам, документ требует объяснять правила оплаты проезда, отвечать на любые вопросы, касающиеся данного конкретного маршрута, контролировать соблюдение пассажирами норм поведения и т.п.

Стандарты обслуживания пассажиров разработаны в рамках реализации комплексного проекта по повышению культуры обслуживания в ГУП МО «МОСТРАНСАВТО».

Уже на этой неделе во всех салонах автобусов появятся специальные памятки, которые будут напоминать работникам предприятия как должен вести себя водитель и кондуктор при возникновении внештатных ситуаций, как говорить с пассажирами и отвечать на типовые вопросы.