

Thoả thuận về hình thức xử lý đối với hành vi vi phạm Bộ Quy tắc Ứng xử của Đối tác Tài Xế gây ảnh hưởng đến uy tín và sự hoạt động bình thường của Công ty TNHH Grab



Ban hành ngày 22/07/2019

Nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp đến người sử dụng dịch vụ ("Khách Hàng") là tốt nhất, Grab khuyến nghị một số tiêu chuẩn về tác phong phục vụ chuyên nghiệp như sau:

1. Trước hành trình

- Mặc trang phục lịch sự, đầu tóc gọn gàng
- Đảm bảo xe sạch sẽ, đầy đủ nhiên liệu

2. Trong hành trình

- Liên lạc với Khách Hàng (gọi điện hoặc sử dụng tính năng GrabChat) ngay sau khi nhận cuộc xe, xác nhận điểm đón và thông báo thời gian ước lượng để có mặt tại điểm đón
- Luôn tươi cười chào hỏi khi Khách Hàng lên xe, đồng thời, Tài Xế xác nhận tên Khách Hàng, lộ trình di chuyển và hình thức thanh toán để tránh đón nhầm Khách Hàng

Ngoài ra, sau đây là các điều khoản bắt buộc chung, thể hiện rõ các hành vi không được phép và hướng xử lý tương ứng, đối với Đối tác Tài Xế khi phục vụ Khách Hàng.

- Nhắc Khách Hàng thắt dây an toàn và tuân thủ các quy định về An Toàn Giao Thông. Không lái xe bất cẩn, nguy hiểm, gây mất an toàn cho Khách Hàng
- Đảm bảo mức độ tập trung cao nhất khi điều khiển phương tiện (không nghe điện thoại, nhắn tin, xem video khi đang chạy xe)
- Chủ động hỗ trợ nếu Khách Hàng mang nhiều hành lý hoặc đi cùng trẻ nhỏ

3. Kết thúc hành trình

- Nhắc Khách Hàng kiểm tra tư trang, đồ đạc trước khi xuống xe
- Xác nhận giá cước theo đúng số tiền hiển thị trên ứng dụng và phụ phí (nếu có) với Khách Hàng và trả lại đầy đủ tiền thừa cho Khách Hàng
- Gửi lời cảm ơn và chào Khách Hàng

STT	QUY ĐỊNH CÁC HÀNH VI KHÔNG ĐƯỢC PHÉP	XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI LÁI XE		
		Vi Phạm Lần 1	Vi Phạm Lần 2	Vi Phạm Lần 3
A	CÁC HÀNH VI ĐẶC BIỆT NGHIÊM CẤM			
1	GIAN LẬN Có hành vi gian lận nhằm trục lợi các chính sách khuyến khích, thưởng từ công ty, bao gồm nhưng không giới hạn: 1.1 Tài Xế dùng ứng dụng dành cho Khách Hàng để tự tạo cuộc xe 1.2 Phối hợp hoặc nhờ khách quen, lái xe khác, người thân, bạn bè tạo cuộc xe cho Tài Xế 1.3 Chia nhỏ cuộc xe/hành trình đi 1.4 Hoàn thành cuộc xe nhưng thực tế không chở khách 1.5 Hủy cuộc xe trong khi thực tế vẫn chở khách (mà không thông báo với tổng đài Grab) 1.6 Sử dụng các ứng dụng, phần mềm để gian lận phí khuyến khích, chính sách thưởng của công ty 1.7 Hợp tác với Khách Hàng đặt xa nhưng đi gần	Khóa tài khoản 7 ngày + trừ thưởng của khoảng thời gian vi phạm	Khóa tài khoản 15 ngày + trừ thưởng của khoảng thời gian vi phạm	Khóa tài khoản vĩnh viễn + trừ thưởng của khoảng thời gian vi phạm
2	2.1 Các hành vi vi phạm nghiêm trọng theo kết luận của cơ quan Công an hoặc cơ quan có thẩm quyền khác 2.2 Có tranh chấp liên quan đến cơ quan quản lý Nhà nước; chẳng hạn: Tài Xế bị Khách Hàng khiếu nại đến cơ quan Công an hoặc cơ quan có thẩm quyền khác		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
3	3.1 Xúc phạm hoặc đe dọa Khách Hàng bất kể dưới hình thức nào 3.2 Tấn công và hành hung Khách Hàng		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
4	Sử dụng rượu, bia, thuốc lá và/hoặc chất kích thích khi lái xe		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
5	5.1 Lái xe nguy hiểm, hoặc bất cẩn gây ra tai nạn nghiêm trọng 5.2 Làm tổn thương về sức khỏe của Khách Hàng bởi sự bất cẩn hoặc cố ý cư xử tệ (ví dụ cố ý chèn thẳng hoặc lái xe đi trước khi Khách Hàng kịp thời lên xe)		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
B	THÁI ĐỘ - ỨNG XỬ	Vi Phạm Lần 1	Vi Phạm Lần 2	Vi Phạm Lần 3
6	6.1 Cư xử thô lỗ hoặc cộc cằn với Khách Hàng 6.2 Đánh nhau/gây gỗ lớn tiếng với người khác trước mặt Khách Hàng hoặc ở nơi công cộng	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản 15 ngày
7	7.1 Xúc phạm, đe dọa nhân viên công ty Grab và Tài Xế khác dưới mọi hình thức 7.2 Xuyên tạc thông tin nhằm làm giảm uy tín và hình ảnh của Grab		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
8	8.1 Có thái độ khiếm nhã, gạ gẫm Khách Hàng 8.2 Quấy rối hành khách (gọi điện – nhắn tin làm phiền Khách Hàng)		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
9	Lái xe nguy hiểm, không tuân thủ quy định về an toàn giao thông	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản 15 ngày
10	Ngăn cản hoặc gây trở ngại cho các lái xe khác trong việc đón khách	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản 15 ngày
11	Đón nhầm khách, tranh giành khách và đón khách của Tài Xế khác	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản 15 ngày
12	Nghe điện thoại, nhắn tin, đeo tai nghe nhạc hoặc mở loa to làm ồn khi chở khách mà chưa có sự đồng ý của Khách Hàng	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản 15 ngày

C	ĐÓN KHÁCH	Vi Phạm Lần 1	Vi Phạm Lần 2	Vi Phạm Lần 3
14	<p>14.1 Tỷ lệ hoàn thành cước xe hàng tuần dưới mức 45%</p> <p>14.2 Tỷ lệ hoàn thành cước xe hàng tuần dưới mức quy định đặc biệt, mà không phải mức quy định tại mục 14.1 nêu trên</p> <p>*Mức quy định đặc biệt sẽ được Grab thông báo đến Đối tác trên blog Tài Xế. Việc Tài Xế tiếp tục sử dụng Ứng dụng của Grab sau khi nhận được thông báo về mức quy định đặc biệt thể hiện sự đồng ý của Tài Xế đối với mức quy định đó</p>	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
Không hiển thị điểm đến và giá cước cước xe				
15	<p>15.1 Nhận cước xe nhưng không đón Khách Hàng mà không có lý do hợp lý (***)</p> <p>15.2 Huỷ cước xe hoặc yêu cầu Khách Hàng huỷ cước xe không có lý do hợp lý (***)</p> <p>15.3 Không liên lạc với Khách Hàng sau khi nhận cước xe (gọi điện thoại hoặc nhắn tin SMS hoặc nhắn tin qua ứng dụng GrabChat)</p>	Nhắc nhở	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 5 ngày
16	<p>16.1 Ép Khách Hàng đi chung với người khác trong hành trình</p> <p>16.2 Nhờ Tài Xế khác đón khách, ép khách đi xe với Tài Xế khác</p> <p>16.3 Môi giới, chuyển Khách Hàng cho Tài Xế khác phục vụ và/hoặc nhận khách do môi giới từ Tài Xế khác</p>	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn	Khoá tài khoản vĩnh viễn
D	TRẢ KHÁCH	Vi Phạm Lần 1	Vi Phạm Lần 2	Vi Phạm Lần 3
17	Trả khách sai điểm mà không có sự đồng ý của Khách Hàng	Nhắc nhở	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 5 ngày
18	Bỏ Khách Hàng giữa đường, yêu cầu Khách Hàng xuống xe khi chưa đến điểm mà không có sự đồng ý của Khách Hàng và/hoặc không có lý do hợp lý (***)		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
19	<p>19.1 Thu cước quá mức quy định hoặc cố tình không thối tiền thừa cho Khách Hàng</p> <p>19.2 Không giảm mã khuyến mãi cho Khách Hàng</p> <p>19.3 Thu tiền mặt đối với cước xe thanh toán qua thẻ tín dụng hoặc ví điện tử (Moca)</p>	Nhắc nhở	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 5 ngày
20	<p>20.1 Giữ tài sản thuộc sở hữu của Khách Hàng quá 48 giờ mà không thông báo đến công ty Grab và Khách Hàng</p> <p>20.2 Cố ý không hoàn trả tài sản của Khách Hàng để quên, tự mình hoặc cấu kết với người khác yêu cầu Khách Hàng trả tiền chuộc để nhận lại tài sản để quên, và/hoặc cung cấp thông tin không trung thực khi Grab liên hệ xác minh về tài sản mà Khách Hàng để quên</p>		Khoá tài khoản đến khi hoàn trả tài sản cho khách	Khoá tài khoản vĩnh viễn
E	CÁC HÀNH VI KHÁC	Vi Phạm Lần 1	Vi Phạm Lần 2	Vi Phạm Lần 3
21	Vi phạm điều khoản liên quan đến hoạt động quảng cáo bên ngoài và bên trong xe	Tạm khóa đến khi gỡ bỏ quảng cáo + khóa tài khoản 1 ngày		
22	<p>22.1 Sử dụng xe không đăng ký với Grab để đón khách</p> <p>22.2 Sử dụng xe không đúng biển số đăng ký với Grab</p>		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
23	Cho người khác sử dụng chung ứng dụng hoặc dùng ứng dụng của người khác		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
24	Sử dụng thông tin cá nhân của Khách Hàng ngoài mục đích đón khách gây ảnh hưởng đến Khách Hàng, mà không được sự đồng ý trước của Khách Hàng (ví dụ: chia sẻ cho bên thứ ba bất kỳ, đăng thông tin/ hình ảnh lên mạng xã hội...)		Khoá tài khoản vĩnh viễn	
25	Không dán phù hiệu trên xe theo luật định và logo GrabCar của Grab trong thời gian cung cấp dịch vụ thông qua ứng dụng Grab	Tạm ngưng tài khoản các Tài Xế hoạt động trên xe vi phạm đến khi xe đủ điều kiện		

Lưu Ý:

(A). Do tính chất nghiêm trọng của vấn đề, các trường hợp vi phạm xảy ra trước thời điểm áp dụng Bộ Quy tắc Ứng xử mới này, cụ thể là trước 00:00:01 của ngày 22/07/2019, mà chưa được xử lý sẽ được áp dụng theo quy định mới này. Đối với các trường hợp gian lận với số tiền lớn có tổ chức, Grab có toàn quyền chuyển thông tin sự việc cho cơ quan chức năng điều tra và xử lý, phù hợp với quy định của pháp luật hiện hành.

(B). Tất cả các hình thức xử lý nêu tại Bộ Quy tắc Ứng xử này phải được tôn trọng tuyệt đối, trừ khi có ý kiến khác từ Ban Quản Lý Công ty TNHH Grab. Không phụ thuộc vào các quy định trái với điều này, tùy theo mức độ nghiêm trọng của từng hành vi, bao gồm nhưng không giới hạn các hành vi được liệt kê trong Bộ Quy tắc Ứng xử này, Grab có toàn quyền, theo sự ủy quyền hợp lệ từ các đối tác vận tải, áp dụng các hình thức xử lý vi phạm khác, bao gồm nhưng không giới hạn trong việc Khóa Tài Khoản Vĩnh Viễn từ lần vi phạm đầu tiên.

(C). Ngoài việc áp dụng các hình thức xử lý nêu tại Bộ Quy tắc Ứng xử này, Grab có quyền cung cấp thông tin cho cơ quan điều tra và/hoặc cơ quan có thẩm quyền khác đối với các hành vi vi phạm nghiêm trọng được liệt kê dưới đây của đối tác vận tải, bên cung cấp xe, chủ xe, Tài Xế; đồng thời Grab có quyền tạm khóa tài khoản Grab, ngưng hợp tác cho đến khi có kết luận chính thức từ cơ quan điều tra và/hoặc cơ quan có thẩm quyền khác:

(***) Cho mục đích rõ nghĩa, các hành vi và/hoặc lý do phát sinh trong quá trình xảy ra hành vi vi phạm được xem là "có lý do hợp lý" là các hành vi và/hoặc lý do mà Grab, tùy vào toàn quyền quyết định của mình, đánh giá là phù hợp và được Grab chấp thuận.

1. Hành vi quấy rối tình dục và khiếm nhã: Các hành vi quấy rối tình dục, bao gồm nhưng không giới hạn dâm ô, cưỡng dâm, hiếp dâm, tấn công tình dục, phô bày khiếm nhã, khiêu dâm, gạ gẫm quan hệ tình dục, sẽ được xử lý như là trường hợp cấp bách và đặc biệt nghiêm trọng.
2. Phân biệt đối xử: Hành vi vi phạm đối với Tài Xế sẽ được xem xét tổng thể, trong hoàn cảnh phát sinh hành vi đó. Grab sẽ xem xét đây là hành vi vi phạm nghiêm trọng, nếu Tài Xế có hành vi phân biệt đối xử về tôn giáo hoặc cách thức cung cấp dịch vụ với Khách Hàng.
3. Tàng trữ, vận chuyển, sử dụng vũ khí: Bất cứ trường hợp nào mà Tài Xế bị phát hiện đang tàng trữ, vận chuyển, sử dụng vũ khí trong quá trình đang cung cấp dịch vụ thông qua Ứng dụng của Grab, Grab sẽ xem xét đây là hành vi vi phạm nghiêm trọng theo điều này.
4. Tàng trữ, vận chuyển, sử dụng ma túy: Bất cứ hành vi vi phạm nào liên quan đến ma túy đều có ảnh hưởng nghiêm trọng về tính an toàn. Tính chất và số lượng của ma túy, kể cả dùng để sử dụng cá nhân hoặc để cung cấp đều bị xem xét là hành vi vi phạm theo điều này.
5. Lái xe khi say xỉn/Lái xe khi có sự ảnh hưởng của ma túy: Khi một Tài Xế bị buộc lỗi vì hành vi đang lái xe, kể cả có đang chở Khách Hàng hay không, mà có dấu hiệu bị ảnh hưởng của chất có cồn hoặc ma túy, sẽ bị xem xét là hành vi vi phạm theo điều này. Nếu việc buộc lỗi này có dấu hiệu, theo nhận định của Grab, là cấu thành hành vi vi phạm pháp luật, dẫn đến việc giấy phép điều khiển phương tiện giao thông của Tài Xế bị đình chỉ, tài khoản của Tài Xế có thể bị xem xét khóa vĩnh viễn, không phụ thuộc vào kết luận của cơ quan điều tra và/hoặc các cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền khác.

Tôi đã đọc và đồng ý với những quy định bên trên. Tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm và cam kết thực hiện theo đúng quy định.

....., Ngày Tháng Năm 20.....

Bên Cung Cấp Xe hoặc đại diện Hợp Tác Xã ký tên

Tài Xế đã đọc, hiểu, không có ý kiến khác và đồng ý tuân thủ theo Bộ Quy tắc Ứng xử này