Thỏa thuận về hình thức xử lý đối với hành vi vi phạm quy tắc ứng xử của lái xe gây ảnh hưởng đến uy tín và sự hoạt động bình thường của Công ty TNHH Grab

Nhằm đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp đến 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 cuốc 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, Đối tác xác nhận tên Khách hàng, lộ trình di chuyển và hình thức thanh toán để tránh đón nhầm 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

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:

STT	QUY ĐỊNH CÁC HÀNH VI KHÔNG ĐƯỢC PHÉP	XỬ LÝ VI PHẠM ĐỐI VỚI LÁI XE		
A	**Các Hành vi Đặc biệt Nghiêm Cấm**	**Lần 1**	**Lần 2**	**Lần 3**
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** Lái xe dùng ứng dụng dành cho hành Khách để tự tạo cuốc xe **1.2** Phối hợp hoặc nhờ Khách quen, lái xe khác, người thân, bạn bè tạo cuốc xe cho lái xe **1.3** Chia nhỏ cuốc xe/hành trình đi **1.4** Hoàn thành cuốc xe nhưng thực tế không chở Khách **1.5** Hủy cuốc xe trong khi thực tế vẫn chở Khách (không thông báo tổng đài Grab) **1.6** Sử dụng các ứng dụng, phần mềm để gian lận phí khuyến khích, chính sách của công ty **1.7** Hợp tác với Khách hàng đặt xa đi gần	Khóa tài khoản 7 ngày + trừ thưởng thời gian vi phạm	Khóa tài khoản 15 ngày + trừ thưởng thời gian vi phạm	Khóa tài khoản vĩnh viễn + trừ thưởng thời gian vi phạm
2	**2.1** Các hành vi vi phạm nghiêm trọng theo kết luận cơ quan công an hoặc cơ quan có thẩm quyền khác **2.2** Có tranh chấp liên quan đến Chính phủ nghĩa là: Lái xe bị hành khách 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 hành Khách bất kể dưới mọi hình thức **3.2** Tấn công và hành hung hành Khách		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 Khách hàng bởi sự bất cẩn hoặc cố ý cư xử tệ (ví dụ cố ý chèn thắng hoặc lái xe đi trước khi hành Khách kịp thời lên xe)		Khoá tài khoản vĩnh viễn **	
B	**Thái độ - Ứng xử**	**Lần 1**	**Lần 2**	**Lần 3**
6	**6.1** Cư xử thô lỗ hoặc cộc cằn với hành Khách **6.2** Đánh nhau/gây gổ lớn tiếng với người khác trước mặt Khách 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 giảm uy tín và hình ảnh của Grab		Khoá tài khoản vĩnh viễn **	
8	**8.1** Có thái độ khiếm nhã, gạ gẫm hành Khách **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 luật lệ 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 Lái xe 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 từ Khách hàng	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản 15 ngày
13	Than vãn, gợi ý tiền bồi dưỡng từ Khách hàng	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản 15 ngày

C	Đón khách	Lần 1	Lần 2	Lần 3
14	Tỷ lệ hoàn thành cuốc xe hàng tuần dưới mốc 30%	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn
15	**15.1** Nhận cuốc xe nhưng không đón Khách mà không có lý do hợp lý **15.2** Huỷ cuốc xe hoặc yêu cầu Khách huỷ cuốc xe không có lý do hợp lý	Nhắc nhở	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 5 ngày
16	**16.1** Ép Khách đi chung với người khác trong hành trình **16.2** Nhờ tài xế khác đón khách, ép Khách đi xe với tài xế khác	Khoá tài khoản 7 ngày	Khoá tài khoản vĩnh viễn **	

D	Trả Khách	Lần 1	Lần 2	Lần 3
17	Trả Khách sai điểm mà không có sự đồng ý của Khách	Nhắc nhở	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 5 ngày
18	Bỏ Khách giữa đường, yêu cầu Khách xuống xe khi chưa đến điểm mà không có sự đồng ý của Khách (hoặc không có lý do hợp lý)		Khoá tài khoản vĩnh viễn *	
19	**19.1** Thu cước quá mức quy định hoặc cố tình không thối tiền thừa cho Khách **19.2** Không giảm mã khuyến mãi cho Khách **19.3** Thu tiền cuốc xe thanh toán thẻ (GrabPay)	Nhắc nhở	Khoá tài khoản 3 ngày	Khoá tài khoản 5 ngày
20	Giữ tài sản thuộc sở hữu của Khách quá 48 giờ mà không thông báo đến công ty Grab và Khách hàng	Khoá tài khoản đến khi hoàn trả tài sản cho khách		

E	Khác	Lần 1	Lần 2	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	**22.1** Sử dụng xe không đăng ký với Grab để đón Khách **22.2** Sử dụng xe không đúng biển số đăng ký với Grab		Khoá tài khoản vĩnh viễn *	
23	Cho người khác sử dụng chung ứng dụng		Khoá tài khoản vĩnh viễn *	

Lưu Ý:

Do tính chất nghiêm trọng của vấn đề, các trường hợp vi phạm trước thời gian ban hành áp dụng quy định mới này mà chưa được xử lý sẽ được áp dụng theo quy định mới nhất. Các trường hợp gian lận với số tiền lớn có tổ chức sẽ chuyển sang cơ quan chức năng điều tra và xử lý.

Tất cả các hình thức quy định trong thoả thuận này phải được tôn trọng tuyệt đối, trừ khi có ý kiến khác từ Ban Quản Lý Công ty TNHH Grab . Tuỳ theo mức độ nghiêm trọng của từng hành vi mà Grab có quyền áp dụng Hình Thức Xử Lý Vi Phạm khác, bao gồm nhưng không giới hạn trong việc Khoá Tài Khoản Vĩnh Viễn từ lần vi phạm đầu tiên

Grab sẽ cung cấp thông tin cho cơ quan điều tra hoặc cơ quan có thẩm quyền khác đối với các hành vi vi phạm nghiêm trọng được liệt kê dưới đây của bên cung cấp xe, chủ xe, lái xe và sẽ 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:

1. Hành vi vi phạm tình dục và khiếm nhã. Các hành vi vi phạm tình dục, bao gồm nhưng không giới hạn hiếp dâm, tấn công tình dục, phô bày khiếm nhã, gạ gẫm sẽ phải được xử lý như là trường hợp cấp bách.

2. Bạo lực: Hành vi vi phạm đối với người phải được xem xét trong các phương diện hoàn cảnh xung quanh hành vi. Sẽ bị xem xét nghiêm trọng trong trường hợp nạn nhân là hành Khách nếu rắc rối xảy ra trong phạm vi đặt chỗ hoặc nếu hành vi là phân biệt đối xử hoặc mang tính tôn giáo nghiêm trọng.

3. Tàng trữ, vận chuyển, sử dụng vũ khí: Sẽ bị xem xét nghiêm trọng nếu lái xe bị phát hiện tàng trữ, vận chuyển, sử dụng vũ khí khi đang làm việc.

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.

5. Lái xe khi say xỉn/Lái xe khi có sự ảnh hưởng của ma túy: Khi một lái xe bị buộc tội vì hành vi đang lái xe hoặc đang đảm trách một phương tiện giao thông mà dưới sự ảnh hưởng của chất có cồn hoặc ma túy, cần phân biệt hành vi xảy ra trong hay ngoài phạm vi lao động, cần lưu ý rằng phương tiện giao thông này vẫn có thể được sử dụng cá nhân. Tuy nhiên, bất cứ hành vi lái xe say xỉn/dùng ma túy nào cũng dẫn đến các hành vi nghiêm trọng. Nếu sự buộc tội cho hành vi dẫn đến sự không đạt chuẩn bắt buộc của giấy phép, việc thu hồi tài khoản của lái xe sẽ được xem xét áp dụng mà không phụ thuộc vào kết luận của Tòa án.

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 2019

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

Tài Xế đã đọc, hiểu và đồng ý tuân theo