

QUY TẮC ỨNG XỬ CHO TÀI XẾ XANH PARTNER

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. TUYÊN NGÔN VĂN HÓA

- 1.1. **Tâm nhin:** Đẩy nhanh quá trình chuyển đổi giao thông xanh, bền vững của thế giới.
- 1.2. **Sứ mệnh:** Tạo ra một giải pháp giao thông xanh, tiện lợi và bền vững.
- 1.3. **Giá trị cốt lõi:** Công nghệ – Văn minh – Tin cậy.
- 1.4. **Văn hoá:** Kỹ luật – Chuyên nghiệp – Tận tâm.

2. TIÊU CHÍ HỢP TÁC

- 2.1. Công bằng, minh bạch, thượng tôn kỹ luật.
- 2.2. Văn minh, tôn trọng, hợp tác.

II. QUY TẮC ỨNG XỬ

1. Đối với Khách hàng

- 1.1. Cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp cho khách hàng theo Tiêu chuẩn dịch vụ của Xanh SM.
- 1.2. Tôn trọng quyền riêng tư và bảo mật thông tin của khách hàng.
- 1.3. Đảm bảo an toàn tuyệt đối cho khách hàng (cả về thể chất và tinh thần).

2. Đối với bản thân Tài xế Xanh Partner

- 2.1. Tuân thủ đúng các quy định/hướng dẫn thực hiện, Tiêu chuẩn dịch vụ Xanh SM trong quá trình hợp tác.
- 2.2. Tuyệt đối tuân thủ quy định pháp luật trong quá trình hoạt động.

3. Đối với tài khoản ứng dụng được XanhSM cung cấp

- 3.1. Sử dụng tài khoản ứng dụng đúng quy định của Xanh SM.

III. CHẾ TÀI XỬ LÝ VI PHẠM QUY TẮC ỨNG XỬ

Các khoản phạt vi phạm được liệt kê dưới đây sẽ được bổ sung, căn trừ vào công nợ giữa Đối tác Xanh Partner và XanhSM vào tháng mà hai bên thống nhất về lỗi vi phạm và hình thức xử phạt qua email.

1. Nhóm 1a: Các lỗi đặc biệt nghiêm trọng

Hình thức xử lý: Khóa tài khoản vĩnh viễn đối với Tài xế Xanh Partner, phạt vi phạm khoản tiền 10.000.000 đồng đối với Đối tác Xanh Partner. Trường hợp có dấu hiệu vi phạm pháp luật hình sự, Xanh SM có quyền chuyển Cơ quan Công an để truy cứu trách nhiệm theo quy định.

- (1) Tạo nhiều tài khoản nhằm lạm dụng khuyến mại không đúng mục đích.
- (2) Lợi dụng chính sách phụ phí của Xanh SM để trục lợi: vi phạm lần 2 hoặc vi phạm lần 1 nhưng số tiền trục lợi lớn hơn 500.000 đồng/lần.
- (3) Tạo nhiều tài khoản khách hàng mới nhằm trục lợi (cuộc ảo): vi phạm lần 2 hoặc vi phạm lần 1 nhưng số tiền trục lợi lớn hơn 500.000 đồng/lần.
- (4) Nhắn tin/gọi điện xúc phạm Khách hàng.
- (5) Vi phạm lần 3 đối với các lỗi gian lận tại mục 3.1 - Nhóm 2.

2. Nhóm 1b: Các lỗi đặc biệt nghiêm trọng

Hình thức xử lý: Khóa tài khoản vĩnh viễn đối với Tài xế Xanh Partner. Phạt vi phạm khoản tiền 5.000.000 đồng đối với Đối tác Xanh Partner. Nếu đăng tải thông tin sai sự thật/tiêu cực về Xanh SM thì ngoài các chế tài đã nêu, Tài xế Xanh Partner phải đình chính, xin lỗi Xanh SM. Trường hợp có dấu hiệu vi phạm pháp luật hình sự, Xanh SM có quyền chuyển Cơ quan Công an để truy cứu trách nhiệm theo quy định.

- (6) Có hành vi gian lận nhằm trục lợi từ Khách hàng, ứng dụng/chính sách của Xanh SM bao gồm nhưng không giới hạn một trong các vi phạm sau:
 - ✓ Can thiệp vào các chương trình khuyến khích, thưởng, khuyến mãi.
 - ✓ Phối hợp/thông đồng cùng người khác/khách hàng tạo chuyến xe, tách thành nhiều chuyến xe ngắn, tạo chuyến xe ảo.
 - ✓ Tạo các chuyến xe giả mạo sử dụng hình thức thanh toán không tiền mặt (các loại thẻ ngân hàng, ví điện tử,...)
 - ✓ Dùng ứng dụng dành cho Khách hàng tự tạo chuyến xe.
 - ✓ Tìm thấy tài sản của khách hàng bỏ quên trên xe không mang trả lại ngay mà sử dụng trái phép tài sản của khách hàng hoặc giao cho người không có thẩm quyền để quản lý và/hoặc sử dụng
 - ✓ Có hành vi sang nhượng (bao gồm có hoặc không có thu lợi nhuận từ hành vi sang nhượng) tài khoản của mình dưới bất kỳ hình thức nào.
 - ✓ Các hành vi không trung thực khác: hủy chuyến xe nhưng vẫn chờ khách hàng, chờ khách nhưng không tạo chuyến xe...
- (7) Vi phạm pháp luật về an toàn giao thông gây hậu quả nghiêm trọng (tai nạn, va chạm,...). Không hỗ trợ khách hàng khi xảy ra tai nạn/sự cố.
- (8) Sử dụng xe vào mục đích vi phạm pháp luật; chống đối người thi hành công vụ.
- (9) Thái độ, hành vi không đúng mực, khiếm nhã, quấy rối, cư xử thô lỗ, to tiếng với khách hàng, hoặc đối tượng khác khi có sự hiện diện của Khách hàng. Phân biệt chủng tộc/tôn giáo/quốc tịch/vùng miền/ngoại hình/giới tính dưới bất kỳ hình thức nào.
- (10) Sử dụng giấy tờ giả mạo (giấy phép lái phương tiện, căn cước công dân,...).
- (11) Tàng trữ/vận chuyển, sử dụng ma túy/vũ khí trên xe với bất kỳ mục đích nào. Sử dụng rượu/bia/thuốc lá/chất kích thích. Thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác. Hút thuốc lá tại địa điểm có quy định cấm hút thuốc lá.
- (12) Sử dụng thông tin của Khách hàng ngoài mục đích để thực hiện dịch vụ cho khách hàng theo Hợp đồng nhượng quyền giữa đối tác Xanh Partner với Xanh SM gây ảnh hưởng tới Khách hàng (đăng lên các trang mạng xã hội, các cộng đồng)
- (13) Tự ý ghi hình/chụp ảnh và phát tán/sử dụng hình ảnh của khách hàng với mục đích cá nhân.
- (14) Bất hợp tác, chống đối hoặc phản ứng tiêu cực, kêu gọi, lôi kéo người khác thực hiện chống đối với Xanh SM dưới bất cứ hình thức nào.
- (15) Truyền thông, phát ngôn sai sự thật về cán bộ nhân viên hoặc hoạt động của Xanh SM dưới bất cứ hình thức nào; cung cấp/sao chép, phát tán các thông tin tài liệu liên quan đến hoạt động kinh doanh/tài liệu mật của Xanh SM cho các đối tượng bên ngoài dưới bất cứ hình thức nào.
- (16) Có phản ánh từ Khách hàng từ 03 lần trở lên (bao gồm các trường hợp có bằng chứng và không có bằng chứng) trong vòng 30 ngày.
- (17) Mang bất kỳ vật dụng, thiết bị nào có thể hiện dấu hiệu nhận diện của đơn vị khác hoạt động trong cùng lĩnh vực với Xanh SM khi đang cung cấp dịch vụ cho khách hàng thông qua ứng dụng Xanh SM.
- (18) Bao che lỗi nghiêm trọng, lỗi lớn của các tài xế Xanh Partner khác
- (19) Vi phạm lần 4 đối với các lỗi Nhóm 2 và Nhóm 3.

- (20) Vi phạm lỗi Nhóm 2 nhưng bị khách hàng tố cáo, gây ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín của Xanh SM, khiến Xanh SM phải bồi thường cho Khách hàng.

3. Nhóm 2: Các lỗi nghiêm trọng

Hình thức xử lý: Phạt vi phạm Đối tác Xanh Partner từng thời kỳ, đối với các vi phạm của Tài xế Xanh Partner như sau:

- 3.1. Số tiền 5.000.000 đồng nếu vi phạm lần 1; Số tiền 8.000.000 đồng nếu vi phạm lần 2 đối với các hành vi sau:**
- ✓ Tạo nhiều tài khoản Khách hàng mới nhằm trục lợi (cuộc ảo): vi phạm lần 1 với số tiền trục lợi nhỏ hơn 500.000 đồng/lần.
 - ✓ Lợi dụng lỗ hồng phụ phí để trục lợi: vi phạm lần 1 với số tiền trục lợi nhỏ hơn 500.000 đồng/lần.
- 3.2. Số tiền 2.000.000 đồng nếu vi phạm lần 1; Số tiền 5.000.000 đồng nếu vi phạm lần 2; Số tiền 8.000.000 đồng nếu vi phạm lần 3 đối với các hành vi sau:**
- ✓ Yêu cầu/gợi ý Khách hàng: thanh toán thêm cước, bo/tip, trả phí cầu đường cao hơn thực tế, và các khoản tiền không đúng theo quy định. Không trả lại tiền thừa cho khách hàng.
 - ✓ Nhắn tin/gọi điện làm phiền Khách hàng.
 - ✓ Bất hợp tác/chống đối không giải trình các cuộc xe gian lận.
 - ✓ Kéo dài thời gian hoàn thành/hủy chuyến do lỗi/quên thao tác
- 3.3. Số tiền 1.000.000 đồng nếu vi phạm lần 1; Số tiền 3.000.000 đồng nếu vi phạm lần 2; Số tiền 5.000.000 đồng nếu vi phạm lần 3 đối với các hành vi sau:**
- ✓ Môi giới, chuyển khách hàng cho tài xế khác phục vụ hoặc nhận khách hàng do môi giới từ tài xế khác.
 - ✓ Chấm dứt hành trình/yêu cầu khách hàng xuống phương tiện giữa đường khi khách hàng không yêu cầu.
 - ✓ Vi phạm Luật an toàn giao thông khác: che biển kiểm soát, vượt đèn đỏ, vượt giới hạn tốc độ, lấn làn, đi ngược chiều, sử dụng điện thoại khi đang di chuyển,...
- 3.4. Số tiền từ 500.000 đồng đến 2.000.000 đồng căn cứ theo mức độ vi phạm đối với:**
- ✓ Có phản ánh từ khách hàng liên tục một lỗi từ 2 lần trở lên trong vòng 07 ngày áp dụng đối với trường hợp chưa có bằng chứng rõ ràng.
 - ✓ Nhận chuyển xe nhưng không đón khách hàng.
 - ✓ Không tuân thủ đúng quy định về diện mạo nêu tại Tiêu chuẩn dành cho Tài xế Xanh Partner.

4. Nhóm 3: Các lỗi nhỏ

Hình thức xử lý: Phạt vi phạm Đối tác Xanh Partner số tiền 150.000 đồng khi vi phạm lần 1; 300.000 đồng khi vi phạm lần 2 và 450.000 đồng khi vi phạm từ lần 3 trở lên, gồm các hành vi vi phạm của Tài xế Xanh Partner sau đây:

- (21) Nhận chuyển xe nhưng không đón khách hàng, sau đó tự hủy hoặc yêu cầu khách hàng hủy.
- (22) Trả khách hàng sai điểm đến (do lỗi định vị) mà không được sự đồng ý của khách hàng hoặc chở khách hàng không đúng lộ trình tối ưu.
- (23) Có thái độ không thân thiện với khách hàng mức độ nhẹ: to tiếng, thô lỗ hay khiếm nhã.

- (24) Không hợp tác khi được mời đến làm việc; không cung cấp đủ, đúng yêu cầu/thời hạn về hồ sơ/thông tin mà không có lý do chính đáng.
- (25) Không tuân thủ tiêu chuẩn dịch vụ.
- (26) Lỗi thao tác (từ 1 đến 2 cuộc/đợt rà soát) làm chệch lệch quãng đường chờ khách.

5. Nhóm 4: Các hành vi vi phạm khác

Hình thức xử lý: Khóa Tài khoản tạm thời cho đến khi Đối tác Xanh Partner làm rõ trách nhiệm, phương án xử lý đối với Tài xế Xanh Partner (kể cả xét chuyển Cơ quan Công an xử lý nếu đủ căn cứ), gồm các hành vi vi phạm sau đây:

- (27) Sử dụng phương tiện không khớp với thông tin tài khoản; cho mượn hoặc cho người khác sử dụng tài khoản của mình dưới bất kỳ hình thức nào.
- (28) Phương tiện không đảm bảo các tiêu chuẩn an toàn theo quy định của Pháp luật.
- (29) Sử dụng không đúng phương tiện mà Đối tác Xanh Partner đã đăng ký hợp tác với XanhSM.
- (30) Không duy trì hồ sơ hợp lệ khi hoạt động: Một trong các giấy tờ bắt buộc: Bằng lái xe, giấy tờ khác bao gồm nhưng không giới hạn (Đăng kiểm, phù hiệu hoạt động, tem phản quang...) bị hết hạn, bị mất hoặc bị thu hồi bởi Cơ quan Nhà nước.