



**CITY TAXI  
FUVARSZERVEZŐ SZÖVETKEZET**

**Forgalmazási szabályzata**

**Érvényes: 2021.03.10-től**

*W*

## 1. A forgalmazás általános szabályai:

### Félcsendes címkiadás esetén

#### 1.1. Egy csatornás forgalmazás esetén:

Minden cím kiadása, reklamáció és egyéb címkiadással kapcsolatos információ közlése egy csatornán történik.

#### 1.2. Két csatornás forgalmazás esetén:

- |             |   |
|-------------|---|
| 1. csatorna | reklama, telepített rádiók,   |
| 2. csatorna | beszélgető  |
| 3. csatorna | budai és pesti címek kiadása /Koronavírus okozta<br>vészhelyzet következtében működése átmenetileg felfüggesztve/ |
| 4. csatorna | összekapcsolt forgalmazó budai és pesti címek kiadása   |

#### 1.3. Három csatornás forgalmazás esetén:

- |             |   |
|-------------|---|
| 1. csatorna | reklama, telepített rádiók,                           |
| 2. csatorna | pesti címek kiadása                                   |
| 3. csatorna | budai címek kiadása                                   |
| 4. csatorna | összekapcsolt forgalmazó budai és pesti címek kiadása |

#### 1.4. A forgalmazó csatornák megválasztása

A forgalom függvényében a szolgálatvezető utasítása alapján lehet szétnyitni, vagy összezární, lehetőség szerint kerülni kell a gyakori váltásokat.

## 2. A fuvarkiadás általános szabályai:

### 2.1. A cím feldobása:

- 2.1.1. A rendeléseket lehetőség szerint a beérkezésük sorrendjében kell kiadni, a telepített rádiós rendeléseknél minden esetben be kell tartani a telepített rádiók közötti sorrendet.
- 2.1.2. A cím feldobásának sorrendje: **KÍVÁNSÁG – megközelítés vagy betűjelzés – KERÜLET – UTCA – HÁZSZÁM**
- 2.1.3. A különleges igényeket, kívánságokat (pl: combi, tetőrács, vásárlás, ügyintézés, egyáltalán nem dohányzó, stb.) mindig előre kell közölni.
- 2.1.4. Az utcaneveket, házszámokat érthetően kell kiejteni a félreértések elkerülése érdekében. (pl. négyes, hetes). Azoknál a címeknél, ahol jelentősége van az utca-házszámon, vagy az intézmény nevének kívül a bejárat (vagy egyéb) megnevezésének is – a meghatározott időn belüli eléréshez – ott a cím feldobásánál jelölni kell az elérési pontot. Ilyen címek pl. a kapuval, sorompóval nem rendelkező bevásárlóközpontok. A feldobás a házszámmal fejeződjön be. Ez alól kivételek az ismert intézmények,

szállodák, stb., valamint a „sorompós” címek, melyeknél a sorompóhoz kell kérni az autót és csak utána kell elmondani a pontos címet. (A hátszámnak, egyéb mérési pont megjelölésének – adott esetben a két percen belüli címre jelentkezés miatt, valamint az időszűkítéses címkiadásnál – kiemelt jelentősége van.)

- 2.1.5. Minden címfeldobás után 1 másodpercig van lehetőség jelentkezni a fuvarra, maximum 3 érvényes kóddal. Akinek ennél többször jelenik meg a kódja, „aláindul”, vagy idő után nyom az nem kaphatja meg a címet.
- 2.1.6. Utcai rendelés esetén a kolléga rendelését azon a csatornán kell felvenni, ahol a rendelési szándékát jelzi. Az utcai rendeléseket félcsendes címkiadással kell kiközvetíteni, végig kell vinni a feldobást
- 2.1.7. Félcsendes címkiadásban kiadott címnél, ha olyan kolléga jelentkezik a címre akinek ki van kapcsolva a tabletje, akkor csak akkor lehet neki odaadni a címet, ha azonnali címnél 10 perccel nincs más, előrendelés esetén pedig ha az előrendelés idejére nincs más. .
- 2.1.8. Ameddig kiadatlan cím van, addig a diszpécser a segélykérés, a reklamáció, vagy autóból történő rendelés kivételével minden más irányú beszélgetést köteles háttérbe szorítani. A diszpécser a segélykérésre, a reklamációra, vagy az autóból történő rendelésre köteles azonnal reagálni. Az engedélyezett beszélgetéseket a lehető legrövidebb időn belül be kell fejezni.

## **2.2. A cím kiadása:**

- 2.2.1. Címkiadás módja normál rendelésnél: TAXI KÓD
- 2.2.2. Címkiadás módja sorból történő címkiadásakor: TAXI KÓD – PONTOS CÍM – TAXI KÓD
- 2.2.3. Amennyiben a címet megnyerő kolléga mindent „vett”, ezt egy kóddal jelzi, visszaigazol.
- 2.2.4. Hagyományos forgalmazás esetén a címkiadás régi szabályai érvényesek:  
TAXI KÓD – PONTOS CÍM – EGYÉB INFORMÁCIÓK – TAXI KÓD

## **2.3. „Hármasbrék”:**

- 2.3.1. „Hármasbrék” esetén a címkiadás a probléma megoldásáig szünetel, a diszpécser köteles koordinálni a dolgokat. Több csatornás forgalmazás esetén minden címet a másik csatornán kell kiadni!

## **2.4. Szabálytalan címre jelentkezések:**

### **2.4.1. Aláindulás, időn túli jelentkezés, „sokat nyomás”:**

- 2.4.1.1. Aki az adott feldobásnál túlnyomja magát vagy aláindul, csak akkor kaphatja meg a címet, ha nincs más jelentkező. Ugyanez a szabály vonatkozik minden egyéb feldobásra is (kivétel a szűkítés) függetlenül attól, hogy telepített rádióról, vagy telefonos megrendelésről van-e szó. Hogy van-e más, **egyszer** kell megkérdezni. Ha a feldobásnál összenyomás miatt,

nem jön értékelhető kód a rendelkezésre álló 1 másodperc alatt, az utána érkező kóddal jelentkezőt a diszpécser köteles kiállítani. (időn túli jelentkezés)

2.4.1.2. Aki a 4-es csatornáról a pesti oldali (kivétel a csak Budáról elérhető címek) címre nyom azzal a diszpécser az aláindulás szabályai szerint jár el!

#### **2.4.2. Belekapás (visszaigazolással egyidejű címvisztaadás):**

Aki belekap egy címbe, csak akkor kaphatja meg újra, ha az általa vállalt időn belül nincs más.

### **3. A fuvarkiadás részletes szabályozása**

#### **3.1. Azonnali címek kiadása:**

3.1.1. Az első feldobás minden esetben kettő percen belüli címre érkezést jelent, kivétel, ha a diszpécser mást mond.

3.1.2. Amennyiben nincs 2 perces autó, akkor 5, 10, 15, 20 perccel kell a címet feldobni. A 2 perces feldobás kivételével minden alkalommal mondani kell az 5, 10, 15, 20 perccel.

Azonnali címeknél a végcél, amennyiben ismert, a második 10 perces feldobásnál, előrendelés esetén az előrendelés időpontjában ismertetni kell.

Ha a diszpécser által feldobott idő nem hallható egyértelműen, és ezt valaki jelzi, abban az esetben, ha ezt egy másik kolléga megerősíti, a címet újból fel kell dobni.

3.1.3. Vissza kell hívatni a megrendelőt, ha címkiadáskor a hátralévő idő, és a várható címre érkezési idő lényegesen eltér egymástól.

3.1.4. Amennyiben a 20 perces feldobásra sincs jelentkező, akkor idő ajánlatot kell kérni. Az időajánlattal kiadott címeknél, ahol az utas vonalban van, a diszpécser köteles a telefonossal a taxis által ígért időt közölni.

3.1.5. Ha egy címet csak a telefonos által ígért időn túl tudunk kiadni, akkor a megrendelő visszahívása kötelező!

3.1.6. Ha egy kolléga jelzi, hogy Budapest területén csendesben kapott címre való érkezési ideje több mint 15 perc lesz, akkor a diszpécser utasérdekre való tekintettel dobja fel a címet. Az extrém érkezési okára a diszpécser kérdezzen rá, és amennyiben a kolléga olyan forgalmi akadályt jelöl meg (pl. kukás autó) ami miatt az általa használt útvonalon nem megközelíthető a cím, akkor a diszpécser ezzel az információval dobja fel a címet (pl.: az xy utcában kukás autó áll, aki xy utca felől meg tudja közelíteni a címet) A kolléga a helyére kerül vissza. Ezeket az eseteket továbbítani kell a REB-nek.

3.1.7. Címfelvétel 4-es csatorna használatával: A 4-es csatornát a teljes budai oldalon lehet használni, valamint felvehető a 4-es csatornáról kizárólag a budai oldalról elérhető pesti címek is. A 4-es csatorna kizárólag címfelvételre szolgál, azon beszélgetést kezdeményezni csak indokolt esetben lehet. Szabálytalanul jelentkezés esetén továbbra is az aláindulás szabályai szerint jár el a diszpécser.

3.1.8. Értékelhető kód hiányában – összenyomások miatt – a diszpécser a 2. feldobás után köteles az időt szűkíteni!



3.1.9. Abban az esetben, ha valaki szabálytalan címre jelentkezés miatt kimarad egy feldobásból, a cím másik kolléga által történő visszaadása után is, csak akkor kaphatja meg, ha az újbóli feldobásnál az általa vállalt időintervallummal nincs más! Több autós rendelés esetén egy címnek minősül az összes rendelés, aki szabálytalanul jelentkezik, az összes címből kimarad.

Amennyiben a kolléga rákérdez mennyi idővel vette a címet vissza kell venni és újra feldobni. Az a kolléga, aki rákérdezett, csak akkor kaphatja meg a címet, ha az ígért időig, vagy előrendelés esetén az előrendelés idejére nincs más.

3.1.10. Olyan címeknél ahol meg kell határozni a kollégának, hogy merről megy (Vidéki címek, Vár, Hajógyári sziget stb.) maximum 5 perccel a címfelvétel után, de legkésőbb a mérési pont eléréséig mindenki köteles jelezni a megjelölni kívánt mérési pontot. Amennyiben 5 perc után akar módosítani és nem éri el az eredetileg meghatározott mérési pontot, vissza kell venni a címet. Csak a cím visszaadás szabályainak megfelelően kaphatja meg újra a címet.

3.1.11. Amennyiben a diszpécser olyan helyre keres autót, ahol a címfeldobás „sorompón belül” bemondással kezdődik (pl. Budai vár, Margitsziget, stb.) úgy a címre jelentkező kollégának a címre 5 percen belül meg kell érkezni.

Amennyiben sorompón belüli jelentkező hiányában a diszpécser a sorompót jelöli meg mérési pontként, úgy a sorompón történő áthaladás után 5 perc áll rendelkezésre a címre érkezésre.

3.1.12. Külföldre vagy vidékre irányuló rendeléseknél miután a kolléga felvette a címet, az URH-n közölni kell vele a végcél.

3.1.13. Amennyiben normál személyszállítástól eltérő megrendelést csendes címkiadással nem sikerül kiközvetíteni, és a cím feldobásra kerül, utas érdekét tekintve ha 10 percen belül, vagy az előrendelés idejére nincs regisztrált kolléga, akkor a nem regisztrált kolléga megkaphatja a címet.

Tehát, különleges kitétel (kutyaszállítás, ügyintézés, hoteles stb...) feldobott címekre a nem regisztrált kolléga legkorábban 10 perccel jelentkezhet a címre, abban az esetben, ha regisztrált kolléga nem jelentkezik a címre.

Kívánságok, melyek szóba jöhetnek: ügyintézés, ételszállítás, gyerekszállítás, hoteles, kisállat szállítás, ügyintézés, vásárlás.

## **3.2. Azonnali címek visszaadása:**

3.2.1. Címviszaadás, amikor a kapott cím visszaigazolása után adja vissza a kolléga a címet.

Címet visszaadni (időkérés esetén) letiltás nélkül, csak a kolléga által ígért időn belül lehet.

3.2.2. A korábban – 2, 5 perces időintervallummal – felvett és később visszaadott címet a címet visszaadó kolléga csak abban az esetben kaphatja meg ismét, ha nincs más jelentkező 5 percen belül. A 10-15 stb. percen túli időintervallummal felvett és később visszaadott címet a kolléga akkor kaphatja meg ismét, ha nincs más jelentkező 2 percen belül. Mindegyik esetben a CTRL-T billentyű kombináció megnyomásával rögzítjük a címviszaadás idejét, és továbbítjuk a REB-re.

3.2.3 Az elfogadott címet egy percen belül indoklás nélkül vissza lehet adni, amennyiben az ígért időn belül vagy az előrendelés idejére van más, aki elviszi..

3.2.4. A diszpécser nem veszi vissza a címet, amennyiben URH-n sikertelen a cím kiközvetítése. A cím visszaadásakor a kolléga pontot kap, és automatikusan visszakerül a saját helyére. Egy percen túl a cím csak rendkívüli esetben (forgalmi akadály és műszaki ok) adható vissza.

- 3.2.5. Ha a kolléga időkérés miatt ad vissza címet, jár a pont, akkor is, ha ő viszi el a címet.
- 3.2.6. Ha egy kolléga időkérés miatt visszaad egy címet, és a feldobott címre nem jelentkezik senki, és az a kolléga sem, aki időt kért, akkor azt a kollégát, aki visszaadta a címet, irányítottként oda kell küldeni a címre.

### **3.3. Többször kiadott cím:**

- 3.3.1. Amikor valaki vissza ad egy címet, vagy belekap és a címet másik kolléga veszi fel, majd Ő is visszaadja, akkor, aki elsőnek felvette azonnali rendelésnél az általános szabályok szerint kaphatja meg újra. Tehát nem minősül új címnek.
- 3.3.2. Egy cím többszöri visszaadása esetén a diszpécser köteles figyelembe venni az utas érdekeit. Amennyiben a cím első kiadásától több mint, 9 perc telt el, a címhez legközelebbi autót kell küldenie. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy régi címnél, olyan is megkaphatja a címet, aki azt korábban már visszaadta.
- 3.3.3. Félcsendes üzemmódban kiadott cím esetén semmilyen körülmények között nem adható + idő a cím ismételt feldobása nélkül.
- 3.3.4. Ha a kolléga rossz címre ment, és ez az általa ígért időn túl derül ki, címtévesztésnek minősül. Ebben az esetben a címet kötelező újra feldobni.
- 3.3.5. Olyan címeket, melyeket a kolléga nem önként vállalt, irányított címként kapott (kamu cím, közeli cím, stb.), csak alapos indokkal lehet visszaadni.  
(Lásd még: Irányított címkiadás 3.7.6., 3.7.7.)

### **3.4. Előrendelések kiadása:**

- 3.4.1. Az előrendeléseket az azonnali címkiadás szabályai szerint kell feldobni, azzal a kiegészítéssel, hogy a feldobás elején közölni kell az előrendelés idejét.
- 3.4.2. Ha az előrendelés időpontjára nem sikerül kiadni a címet, akkor a feldobást folytatni kell: 2 perc késéssel – 5 perc késéssel – 10 perc késéssel – idővel.
- 3.4.3. Amennyiben valaki szabálytalanul jelentkezik egy előrendelésre, azt csak akkor kaphatja meg, ha nincs más jelentkező az előrendelés idejére.
- 3.4.4. Több autós előrendelés is egy címnek minősül, szabálytalan címre jelentkezés esetén a cím csak akkor adható oda, ha nincs más az előrendelés idejére.
- 3.4.5. Amikor valaki vissza ad egy előrendelést, vagy belekap és a címet másik kolléga veszi fel, majd Ő is visszaadja, akkor, aki korábban felvette csak abban az esetben kaphatja meg ismét, ha az előrendelés idejére nincs más rajta kívül. Tehát nem minősül új címnek.
- 3.4.6. Előrendelés kiadásakor amennyiben kevesebb idő van hátra az ébresztési időből, mint 15 perc, a feldobást a rendelésig hátralévő idő bemondásával kell kezdeni. A hátralévő időt a címfeldobás alatt többször nem kell említeni.



### **3.5. *Előrendelések visszaadása:***

- 3.5.1. Amennyiben valaki visszaadja az előrendelést, csak abban az esetben kaphatja azt újra meg, ha rajta kívül nincs más jelentkező az előrendelés időpontjára.
- 3.5.2. Ha valaki visszaadja az előrendelést és az előrendelés időpontjára nem tudunk City Taxit küldeni, a megrendelőt azonnal értesíteni kell. Az esetet a REB felé is jelezni kell.

### **3.6. *Időszűkítések címek kiadása:***

Ha a cím második feldobásakor sem jön ki értékelhető kód, a diszpécser köteles az időt szűkíteni. Az idő szűkítés alkalmazását a diszpécsernek mindig előre kell közölnie!

2 perces címnél fél percre kell szűkíteni, ha nincs jelentkező, fél perccel kell növelni az időt.

5 perces címnél 3 percre kell szűkíteni, ha nincs jelentkező, 1 perccel kell növelni az időt.

10 perces címnél 6 percre kell szűkíteni, ha nincs jelentkező, 1 perccel kell növelni az időt.

15 perces címnél 11 percre kell szűkíteni, ha nincs jelentkező, 1 perccel növelni kell az időt.

Amennyiben időszűkítéssel sem lehet kiadni a címet – sokan jelentkeznek – a diszpécser alkalmazhat rövidebb idő intervallumot is.

Időszűkítés esetén a szabálytalanul jelentkező csak akkor kaphatja meg a címet, ha a szűkítés előtti időintervallumra rajta kívül nincs más jelentkező.

Címfelvétel visszaigazoltatásakor mindig közölni kell a kollégával a szűkítés idejét.

### **3.7. *Időszűkítéses címek visszaadása:***

- 3.7.1. Az időszűkítéssel felvett címek visszaadásával és újbóli felvételével kapcsolatos szabályok megegyeznek a normál időintervallummal felvett és visszaadott címekéivel.
- 3.7.2. A felvett időintervallumhoz képest késői címviszaadás, késés esetén a szűkítéses címről való késés szabályai szerint kell eljárni.
- 3.7.3. Időszűkítéses címről késés esetén minden megkezdett 10 másodperc 5 nap nem megváltható letiltást eredményez.

## 4. Rosszpontrendszer

- 4.1. Naponta (0-24) legfeljebb 3 rosszpont gyűjthető. A negyedik rosszpont 24 óra letiltással jár. A letiltás hetente (hétfő 0 órától vasárnap 24 óráig) egyszer (kizárólag a heti első) megváltható. A 24 óra letiltás a negyedik rosszpont begyűjtésének időpontjától indul, az érintett kolléga ez idő alatt csak letiltottként jelentkezhet a címre.
- 4.2. Rosszpont az alábbi esetekben jár:
- Saját körzeten belüli cím elutasítása, vagy el nem fogadása esetén
  - Applikációs megrendelés elutasítása, vagy el nem fogadása esetén
  - Bármely cím visszadása esetén, beleértve a belekapást is
- 4.3. Nem jár rosszpont, ha a címet a diszpécser az utas érdekét figyelembe véve veszi vissza. Ebben az esetben a kolléga a korábbi helyére kerül vissza.
- 4.4. A pontot a rendszer automatikusan adja. A 3. pont és a 7. pont után a diszpécser kap egy jelzést, hogy x kollégának már a 3. pontja, 7.pontja, stb. Ennél a jelzésnél a diszpécsernek meg kell szólítania, és figyelmeztetnie kell az adott kollégát, hogy a következő pontjánál már tiltásba kerül. Adott héten az első 24 órás tiltás megváltható, a taxis jelzi a diszpécsernek, hogy változtassa megváltható letiltásra (**„4.pont” letiltólapp kiválasztásával**) Adott héten a második tiltás már nem **megváltható, a diszpécser a TDC-ben hiba jelzést kap, ha a második tiltását akarja megváltani a kolléga.**
- 4.5. Ha a kolléga átengedi a címet, és a diszpécser ugyanarra az általa átengedett címre más jelentkező hiányában odaküldi, akkor a pontot törölni kell.
- 4.6. A vérszállítás ügyintézésnek minősülő szolgáltatás, ezért a diszpécserközpont ügyintézéses fuvaroként közvetíti ki. A vérszállítási fuvaroknál a kívánság mezőben fel kell tüntetni az „U” ügyintézés kívánságot, a névmezőbe pedig be kell írni, hogy „vérszállítás”. Ezek a fuvarok pont nélkül visszaadhatók.

## 5. Cím kiadása és kezelése csendes üzemmódban

- 5.1. Taxi üzemmódban a Tabletnek és a POS terminálnak mindig bekapcsolt és bejelentkezett státuszban kell lennie. A központ címet csak bejelentkezett Tablet esetén közvetíti ki.
- 5.2. A rendszer kizárólag a Tablet SZABAD állása esetén közvetíti ki címet, félcsendes módban azonban FOGLALT állapotban is felvehető a cím (letiltott kollégák kivételével pihen állapotban nem vehető fel cím).
- 5.3. Kikapcsolt Tablettel jelentkező kolléga csak akkor kaphatja meg a címet, ha az ígért időn belül (legkorábban 10 percen belül), vagy az előrendelés idejére nincs más. Amennyiben a központ jelentkeztette ki, nem kaphatja meg a címet.
- 5.4. A cím érkezésekor 4 sor, jellemzően a kerület, utcanév, házszám és a megrendelő neve látható. A képernyőn az ELUTASÍT felirat pirossal, az ELFOGAD felirat zöld színben jelenik meg.
- 5.5. Cím érkezésekor annak elfogadására 8 másodpercen belül van lehetőség.
- 5.6. A központba beérkezett címet a számítógép először a tömbön belül lévő legrégebben várakozó kollégáknak küldi ki.
- 5.7. A cím kiküldésének sikertelensége esetén a rendszer a szomszédos tömbben a címhez legközelebbi kollégának közvetíti ki a rendelést, közúton tervezve legfeljebb 3,3km-es, peremtömbök esetén közúton tervezve 5,5 km távolságig.

**Belső tömbök:** 011,021,051,052,053,054,061,062,071,072,081,082,091,111,121,122, 131

**Külső tömbök:**

022,,031,083,092,093,101,103,113,114,132,133,141,142,143,181,191,192,201,211

**Perem tömbök:** 23, 32,33,41,42, 102,112, 123, 124, 151, 152, 161, 162, 163, 171, 172, 173, 182, 183, 202, 212, 221, 222, 231.



5.8. Amennyiben így sem került kiközvetítésre a cím, és vannak a tömbben, akkor a címet a diszpécser köteles visszaküldeni a rendszerbe, legalább kétszer.

5.9. Abban az esetben, ha a rendszer nem tudta kiadni a címet, félcsendes címkiadásra kerül sor. Amennyiben vannak a tömbben, azonnali címnél a címet 10 percig (beleértve az eltelt időt is), előrendelés esetén az előrendelés idejéig kell feldobni. Sikertelen címkiadás esetén abban az esetben, ha a kollégán előzőleg átment a cím, az irányított címkiadással kiközvetített fuvart a kolléga köteles elvinni, távolságtól függetlenül. Ha a kolléga megtagadja a fuvart, ezt a REB felé továbbítani kell.

5.10. Azoknál a címeknél melyeket a kollégák elengedtek, majd a diszpécser feldobja 10 percig, vagy az előrendelés idejéig, és nem talál autót, köteles az elengedés sorrendjében megszólítani a kollégákat, és aki nem jelentkezik azt kiléptetni, és ALT+K billentyű kombináció megnyomásával a REB-re továbbítani.

5.11. Egymás után történő cím átengedése vagy elutasítása esetén a harmadikat követően a rendszer kilépteti a kollégát, aki a 3. rossz pont megtartása mellett a helyére kerül vissza. A rendszer mindig figyelmezteti a kollégát arra, hogy elengedte a címet.

5.12. Az utcáról történő rendelés esetén a megrendelő érdekét szem előtt tartva a diszpécser félcsendes módban keres szabad autót.

5.13. Amennyiben egy kolléga jelzi, hogy a csendes üzemmódban felvett címre érkezés az ígért időnél minimum 5 perccel több lesz, akkor a diszpécser dobja fel egyszer a címet. Ha nincs másik kolléga, aki hamarabb a címre érkezne, úgy a címet rajta kell hagyni a kollégán. Ha van másik címre jelentkező kolléga, akkor azt a kollégát, akitől elvették a címet az eredeti tömb elejére kell visszatenni.

5.14. Ha a címfelvétel után leintik a kollégát, és kéri a diszpécsert, hogy vegye vissza az eredeti címet, ezt abban az esetben teheti meg, ha az előrendelés ideje, vagy azonnali rendelésnél az ígért idő nem sérül. A kollégáról csak akkor lehet levenni a címet, ha az ígért időn belül van másik kolléga, aki elviszi a címet. (A címhez tartozó tömbből kell megkérdezni a kollégákat, hogy mennyi idő lenne a visszaadott cím. Ha nincsenek a tömbben, akkor fel kell dobni a címet).

**5.15. Ha egy cím feldobásra kerül, és egy kolléga jelzi, hogy ott van a tömbben, csak valami miatt nem érzékelte a rendszer, akkor meg kell róla győződni, hogy valóban ott van e a kolléga, és oda kell neki adni a címet. Ha a cím már kiadásra került, és csak utána jelentkezik valaki, hogy ott van a tömbben, NEM kell visszavenni a címet!!**

5.16. Táblázás csak a repülőtéren kötelező. Minden egyéb táblázás feldobásra kerül. Tehát, a nem a repülőtérre szóló táblázásokat nem kell beengedni a rendszerbe, hanem fel kell dobni.

5.17. A kiterjesztett vállalkozással teljesítendő címek csendes címkiadással kerülnek kiközvetítésre.

**5.18. Ha egy kolléga újra kikér egy címet, akkor rá kell kérdezni, hogy hol végzett a fuvarral, és ezt a tényt továbbítani kell a REB-nek.**

5.19. Ha egy kollégáról lepörög egy cím, és ezt 1 percen belül jelzi úgy, hogy elmondja, milyen cím ment át rajta, akkor attól a kollégától, aki a tömbben utána elfogadta, el kell venni a címet. Az a kolléga, akitől elvették a címet, a helyére kerül vissza az adott tömbben.

5.20. Az a Kolléga, aki tévedésből nyomja, meg az elutasít gombot, és utána jelzi, hogy neki jó lett volna a rendelés, az nem kaphatja meg a címet csak abban az esetben, ha nincs a körzetben másik autó.

5.21. Ha egy kollégától utas érdeke miatt veszünk vissza címet / pl. forgalmi akadály miatt sokat késik a címről/ , úgy vissza kell tenni a helyére.

## 6. Irányított címkiadás:

- 6.1. Amennyiben egy címet a diszpécser nem tud eladni, a következőkre van lehetősége, egyben köteles is megtenni mindent a cím eladása érdekében:
- 6.2. Valós cím van a közelben, de a ténylegesnél több autót kér, majd a „felesleges” autókat átirányítja az eladhatatlan címekre.
- 6.3. A diszpécser odaküldheti a nehezen eladható címre a kollégát, ha az egy másik, ahhoz közeli címre már jelentkezett.
- 6.4. Feldob egy nem létező rendelést a közelbe és az arra jelentkező kollégát az eladhatatlan címre elküldi.
- 6.5. Ha egy cím harmadszorra is a diszpécser elé kerül( tehát már F3 –mal legalább kétszer visszaküldte a rendszerbe) , akkor azt fel kell dobni 5-10-15-20, időajánlat perccel. Amennyiben ez a kísérlet is eredménytelenül zárul, abban az esetben szerződött, vagy kiemelt partner esetén, illetve a City Taxi üzleti érdekeit figyelembe véve kötelező az irányított címkiadás alkalmazása!  
Az összes vezényelhető kollégára vonatkozó szabály érvényes 6 éven túl is, hogy olyan címeknél melyet diszpécser nem tud eladni, lehetősége van ezeket a kollégákat távolabbról is odaküldeni /maximum 5 km/. Ilyenkor, amikor a diszpécser keresi őket, minden esetben kötelező a központtal felvenni a kapcsolatot.  
Ha a kolléga megtagadja a fuvart, ezt a REB felé továbbítani kell.
- 6.6. A diszpécserközpont nem csak URH-n, hanem telefonon is odairányíthatja az eladhatatlan címre a taxis kollégát. Az irányított címkiadásnál mind az URH-n, mind telefonon el kell hangoznia, hogy irányított címkiadás.
- 6.7. Amennyiben a kolléga nem hajlandó az irányított címkiadás során elvinni a címet, akkor REB-re kell berendelni fuvarmegtagadás miatt. (Lásd még: Címvisszaadás szabályai 3.2.6.)
- 6.8. Az irányított címkiadás során kapott címet csak alapos indokkal lehet visszaadni.

## 7. Vidéki címkiadás rendje:

- 7.1. A címet a célállomás és a közvetlen rávezető út (utak) megjelölésével a Pest megye táblához dobja fel a diszpécser. Több rávezető út megjelölése esetén, a címet felvevő kolléga köteles közölni a diszpécserrel, melyik úton éri el a Pest megye táblát. A mérési pontot 5 percen belül van lehetősége módosítani. Amennyiben a kolléga Budapest közigazgatási határán túl jelentkezik a címre (kívül van a Pest megye táblán), vagy a rávezető utak valamelyikét, vagy a céltelepülés fehér tábláját kell elérnie a vállalt időn belül, megjelölve az elérési pontot. Természetesen jelentkezhet az a kolléga is a címre, aki a rávezető úton, vagy magán a céltelepülésen tartózkodik. Minden esetben meg kell azonban jelölnie a pontos tartózkodási helyét (pl. 10-es út 23-as km szelvény, vagy pl. Érd, Citromfa utca). Amennyiben a címfelvétel során megjelölt mérési pont nem felel meg a követelményeknek, a diszpécser visszaveszi a címet.
- 7.2. Amennyiben a Kolléga nem a címfeldobáskor megjelölt utak felől veszi fel a vidéki címet (pl:Pest megye táblán kívül van) minden esetben meg kell kérdezni, hogy hol van és melyik mérési pontot éri el.
- 7.3. Amennyiben előrendelésről van szó, ezt közölni kell a feldobásnál, jelölve az időpontot is.
- 7.4. Amennyiben a megrendelő Pest megyén kívül autópályán kíván utazni, akkor annak a költsége őt terheli.
- 7.5. Előrendelésnél, illetve azonnali vidéki címnél, késés esetén az érvényben lévő büntetési tételen túlmenően a címet is el kell venni a kollégától, és újra fel kell dobni. Az

elkésztett kolléga csak abban az esetben kaphatja meg ismét, amennyiben más jelentkező hiányában a megrendelő érdeke sérülne. Az azonnali vidéki rendelést, amennyiben 5 perccel nincs más, visszakaphatja az elkésztett kolléga.

7.6. Csendes címkiadás esetén a rendszer a célállomásra közvetlenül rávezető út szerint tömbösíti, a címet a rendszer adja ki. Azok a vidéki rendelések, melyeket a rendszer nem tud tömbösíteni, kérdő jellel kerülnek a diszpécser elé. Az ilyen rendelésekre rá kell írni a tömböt, és visszaküldeni a rendszerbe. Azon vidéki címek esetében, amelyeknél a címhez rendelt tömbben nincs szabad autó, a rendszer a Budapest közigazgatási határán kívül, a reptér sort figyelmen kívül hagyva, a kiállási cím 10 km - es távolságán belül tartózkodó, legközelebbi szabad gépkocsinak ajánlja ki a címet ( de csak akkor, ha F3-mal újra visszaküldjük a címet a rendszerbe). Amennyiben nincs fuvart elfogadó gépkocsi, a diszpécser a félcsendes címkiadás szabályai szerint feldobja a címet. Vidéki fuvar vállalása a közigazgatási határtól 30 km-en belül kötelező.

7.7. A Budapestről induló 100 km-nél távolabbi vidékre, illetve a külföldre irányuló előrendelések ébresztési ideje minden esetben 1 óra. Ezek a címek függetlenül a kiindulási ponttól, a kiemelt címkiadás szabályai szerint kerülnek feldobásra. Ezeket a rendeléseket első körben a rendszer próbálja meg kiadni, különleges kívánságok esetén a diszpécser adja ki, szintén a kiemelt címkiadás szabályai szerint. Az ilyen rendeléseknél a címre érkezéskor meg kell felelni minden olyan követelménynek, amelyet a diszpécser felsorol.

7.8. Az Ausztriából Magyarországra irányuló fuvarok esetén a kollégának be kell jönnie a diszpécserközpontba járatengedélyért, a cím felvételét követően közölni kell a kollégával, hogy mikor kell az indulás előtt bejelentkeznie és a járatengedélyért bejönnie. (Ez legkésőbb a bejelentkezés időpontja előtt egy órával történhet).

Amikor a fuvart felvevő kolléga bejön a diszpécserközpontba járatengedélyért akkor a szolgálatvezető rákérdez, hogy megfelel e azoknak a feltételeknek melyek a cím teljesítéséhez szükségesek. ( pl. hólánc, láthatósági mellény stb. ). A kolléga nyilatkozatát a szolgálati naplóban rögzíteni kell! Amennyiben ezen feltételek valamelyike hiányzik, a szolgálatvezető megtagadja a járatengedély átadását és a címet azonnaliként feldobják. Más jelentkező hiányában a szolgálatvezető, az összes körülményt figyelembe véve dönt. A hiányos feltételekkel kiálló kollégát a REB szankcionálja és az összes körülmény figyelembevételével egyedileg dönt.

7.9. Azoknál a megrendeléseknél, melyeknél be kell jönnie a kollégának a járatengedélyért az ébresztési időt a következőképpen kell meghatározni:  
Schwechat, Bécs : 4 órát hagyunk az útra, és 90 percet arra, hogy a kolléga beérjen a járatengedélyért.

Gyakorlatban: 16 órára kell kiállni Schwechatra. Legkésőbb 11:30 órakor kell a kollégának beérnie a központba, 10:30 kor dobjuk fel a címet.

Azokat a megrendeléseket, melynél kevesebb, mint egy óra marad arra, hogy a címet felvevő kolléga bejöjjön az engedélyért, a kiemelt rendelések címkiadása szerint kell kiadni.

7.10. A 30 km-nél távolabbra irányuló vidéki címeket a szolgálatvezetőnek a szolgálati naplóban rögzíteni kell.

## 8. Repülőtéri sor kezelése

8.1. Az „A” sor feltöltése az első 5 kolléga számára kötelező, mely a diszpécser segítségével, vagy a táblagépen megjelenő elfoglalt pozíció alapján önállóan történik.

8.2 A sorból, ha valakit kivesznek, mert nincs előtte a sorban az adott feltételekkel autó, és 6 kilométeren belülre, vagy a HungaroControllhoz (XVIII. Igló utca) viszik, a fuvarteljesítése után ismét elfoglalhatja korábbi helyét a sorban, illetve ha előle mindenki elfogyott, akkor az első helyet.

8.3. Amennyiben a reptér sorból a diszpécser irányított címkiadással nem reptéri fuvarra küld el egy kollégát, fél órán belül visszaállhat a helyére.

8.4. Amennyiben valaki a reptéri sor tömbjéből nem reptéri címet vesz fel és a fuvar meghiúsul, szintén visszaállhat a korábbi helyére.

8.5. A repülőtér sor elsőt csak kétszer kell megszólítani, ha nem jelentkezik, akkor a következő kollégát kell megszólítani és odaadni neki a címet. Nagyobb számú rendelés érkezése esetén előre tájékoztatni kell a kollégákat.

8.6. A reptér sorból kizárólag a reptér 2/A és 2/B terminálra érkező rendelések, valamint az Airport IBIS Hotel rendelései kerülnek kiadásra. A reptéri sorból kiadott vidéki címek valamint a Reptér 1, Reptér D porta stb... áthelyezésre kerültek a 182-es tömbbe. Amennyiben a rendszer a 182-es tömbhöz tartozó 30 km-en belüli vidéki fuvar 15 percen belül nem eladható a reptér sor első az irányított címkiadás keretében köteles elvinni. A fuvarkezdést követően, legfeljebb 30 percen belül visszaállhat a helyére.

8.7. Reptéri leszakadások:

Amennyiben a Kolléga jelzi, hogy leszakadt a reptéren és elvesztette a pozícióját, rá kell kérdezni a leszakadás indokára, illetve hogy elhagyta-e a tömböt. Aki tömb elhagyás miatt veszítette el a pozícióját, azt nem lehet vissza helyezni az eredeti helyére.

8.8. Előrendelés a reptéren

Felvehető a nem táblázós előrendelés, a rendelt taxi táblához időre küldjük fel az autót a szabályok betartása mellett.

8.9. A vezényelhető kollégák a repülőtér sorban hétköznapokon 08h-11h; valamint 16h-20h között nem állhatnak meg.

8.10. A vezényelhetők közül a tilalmi időszak kezdetén, amennyiben a kollega sor első, maradhat a helyén. A tilalmi idő előtt kapott repteles címmel megégett vezényelhető kollégának jár repteles cím a tilalmi idő kezdete után is.

8.11. Amikor a repülőtér sorban állók maximális létszáma korlátozva van, akkor a megengedett létszám feletti sorban megálló kollégákat vissza kell irányítani a városba. A visszairányítást figyelmen kívül hagyó kollégát be kell dobni REB-re.

8.12. Reptéri megrendelések különleges kívánsággal. Ha a reptér sorban nincs a megrendelő kívánsága szerinti regisztrált ( pl: kutyaszállítás) autó, akkor a címet fel kell dobni 10 percig. Ha nincs 10 perccel jelentkező regisztrált kolléga, akkor a reptér sort kétszer meg kell szólítani, hogy : „olyan kolléga a reptér sorban, aki nem regisztrált” Ha többen is jelentkeznek, akkor a sorban előrébb álló kolléga kapja meg a fuvar. Ha nincs a sorból jelentkező, akkor tovább kell folytatni a címfeldobást: „10 perccel, olyan is nyomhat, aki nem regisztrált kutyaszállítással 2/a érkezés”.

8.13. Reptéren tablettel táblázás:

Amennyiben a Kolléga a reptéri tabletes táblázásnak nem tud eleget tenni a repteles fuvar teljesítésekor, továbbítani kell a REB-re. Ha a kolléga a reptér sorban a táblázásos fuvart azért utasítja vissza, mert tablettel nem tud táblázni, nem tudja letölteni a logót, akkor a kollégát meg kell kérni, hogy álljon ki a reptér sorból.

## 9. Kárpótlási címek:

- 9.1. Kárpótlási cím jár, amennyiben a kollégát a címről lemondják, független attól, hogy mennyi idő telt el a visszaigazolástól.
- 9.2. Megégés esetén azonnali cím és előrendelés is adható.
- 9.3. A kárpótlási címet félcsendes üzemben két óra időtartamig lehet felhasználni. Csendes üzemmódban 30 percen belül a megégés helyén a szomszédos körzetekben illetve ahol a kolléga címet kapta plusz azokban a körzetekben melyeket legrövidebb útvonalon érintene vagy érintett a kapott címig. Kivétel ez alól a reptéri sor.
- 9.4. Nem jár kárpótlási cím, viszont a kollégát a helyére kell visszatenni annál az időajánlatos címnél, ahol a megrendelő vonalban van, és nem fogadja el a központ által ígért időt. A kollégát a cím feldobásakor minden esetben tájékoztatni kell arról, hogy a megrendelő vonalban van.
- 9.5. Amennyiben a kolléga által felvett cím nem valós, nem létező, a kollégát megégettnek kell tekinteni.
- 9.6. Amennyiben címet a központ hibásan, nem az érvényes szabályoknak megfelelően adja ki, akkor a címfeldobást meg kell ismételni. A szabálytalanul feldobott címre jelentkezett kolléga nem számít „megégettnek” nem jár neki kárpótlás cím!
- 9.7. ***A címre érkezési idő kárpótlási cím esetében:***
  - 9.7.1. A 2, 5 és a 10 perces feldobások esetén 10 percen belül kell a címre érkezni.
  - 9.7.2. A 15, 20 perces feldobásoknál mindig az adott időn belül kell a címre érkezni
- 9.8. Kárpótlási címet a Diszpécser is felajánlhat, de a kolléga is jelentkezhet rá szóban a számára megfelelő cím feldobásakor („Jó lenne” illetve hívószám egyszeri bemondásával). Ha a diszpécser az ilyen jelentkezést esetleg nem hallja meg, de a többi kolléga megerősíti, hogy a kolléga jelentkezett szóban a rendelésre, azt számára oda kell adni.
- 9.9. A címkiadás után történő utólagos jelentkezést a diszpécser nem fogadhatja el.
- 9.10. Előre kiadott rendelés, azaz olyan cím esetén, amelyet egy vagy több nappal a kiállítás előtt vett fel a kolléga, és a rendelés megghiúsult, nem jár jutalom cím. Amennyiben a kolléga bejelentkezése után mondják le a rendelést, azt jelezni kell a szolgálatvezetőnek, a vezetőség egyedileg dönt a kompenzáció mértékéről.
- 9.11. Közvetített megrendeléseknél várakozás:  
A szállodák, éttermek név nélküli, vagy utólagosan beazonosíthatatlan, elérhetetlen megrendelőjú rendeléseinél a rendelési idő után 20 percnél tovább még a recepció, pincér, stb. kérése esetén sem várakoztatjuk tovább a rendelt taxit.  
Engedjük el az autót, és ha előkerül az utas, küldjük új autót.
- 9.12. A diszpécsernek, az egyes rendelések függvényében kell a reklamációkat kezelni. Ezen esetben figyelembe kell vennie a megrendelő személyét, mely céghez köthető a megrendelő, hány leadott rendelése volt, jellemzően szokott-e a megrendeléseivel kapcsolatosan problémák, lenni, valamint arról, hogy a telefonos esetleges jelzései alapján, milyen mentális állapotban van.  
Amennyiben a diszpécser valamely oknál fogva nem képes erre, / gyakorlatlan, nincs elegendő információja / a szolgálatvezető segítségét kell kérnie.
- 9.13. A reklamáló taxist, csak abban az esetben kell az óraindítástól számítva +10 percet várakoztatni, amennyiben a fent jelzett feltételek alapján valószínűsíthető, hogy a taxisnak végül is lesz utasa.

## 10. Éterfegyelem:

- 10.1. Éterfegyelem megsértése – 2-24 óra (nem váltható meg, 10 p után se kaphat címet, teljes tiltás)
- 10.2. percen belüli beragadás – figyelmeztetés
- 10.3. 1-2 perc közötti beragadás – 2 óra letiltás (nem megváltható)
- 10.4. 2 percen túli beragadás – REB-et értesíteni
- 10.5. Minden taxis köteles hallgatni azt a csatornát, amelyiken a címét felvette. Vezetőségi döntés értelmében, ha a kolléga nem jelentkezik a diszpécser keresésére (kivétel: ha éppen a helyszínen van már és keresi az utast), kötelező jelezni a REB-nek.
- 10.6. Minden diszpécser, és kolléga, köteles az általános megítélés szerint, kulturáltan és röviden beszélni. vonatkozik ez a cím kiadásra, és a beszélgetésre használt csatornákra egyaránt. Tilos a megrendelővel, az útvonallal, a viteldíjjal kapcsolatban negatív hangvételű beszélgetést folytatni, megjegyzést tenni, a kollégákról leértékelően nyilatkozni, durván lenézően kioktatni, nyomdafestéket nem tűrő kifejezést használni, illetve valakinek a származásával, vallásával, bőr színével, lakó helyével kapcsolatosan gúnyolódni. Tilos az utas, megrendelő kifejezés helyett más szavakat használni. Fentiek betartására a diszpécser köteles fokozott figyelmet fordítani.
- 10.7. Bármelyik csatormán szigorúan tilos az olyan beszélgetés, mely a City Taxi üzleti érdekeit vagy piaci megítélését veszélyezteti.
- 10.8. Azokkal a kollégákkal szemben, akik nem veszik le a mikrofont, és úgy szólnak be a csatornán, a diszpécser köteles eljárni, és minden esetben figyelmeztetni a kollégát.
- 10.9. Ha egy kolléga URH rádiója nem működik megfelelően, akkor a kollégának ezt jelezni kell, és meg kell kérni, hogy 24 órán belül javíttassa meg a rádióját. Az eseményt naplózni kell.

## 11. Egyéb rendelkezések:

- 11.1 Nem minősül utas tévesztésnek, ha a kolléga nem kapott konkrét nevet és a beszólási kötelezettségének eleget tett, illetve félreérthető nevek esetén történő utas csere.
- 11.2. Letiltott kolléga címfelvételi lehetősége:  
Azonnali rendeléseknél a letiltott kolléga először csak a 10 perces feldobásra jelentkezhet, de csak akkor kaphatja meg, ha rajta kívül nincs más. Ez vonatkozik a többi (15, 20, stb) feldobásokra is. Előrendelést csak akkor kaphat, ha az előrendelés időpontjára nincs más jelentkező.
- 11.3. Letiltó program kitöltése, letiltás alkalmazása:  
A letiltó programot a diszpécser értelemszerűn köteles kitölteni a rendszer automatikusan értesíti a REB-et. A kolléga tiltását a program automatikusan rögzíti.
- 11.4. Címcsere:  
Címet akkor lehet elcserélni a cserélést felajánló taxis kollégával, ha az eladhatatlan

cím időajánlattal is feldobásra került, és van más, aki a cserére felajánlott fuvar elviszi.

11.5. Amennyiben kollégától érkezett általános információ hangzik el a csatornán, a diszpécser köteles azt érhetően megismételni.

11.6. Más társaságok által át hozott címek esetén a tömbben álló kollégákat kell sorban megkérdezni, hogy vállalják e a fuvar teljesítését. A cím feldobása elején jelezni kell, hogy más társaság címét dobja a diszpécser. A címet nem kötelező elvinni.

11.7. Megégettnek kell tekinteni a kollégát, ha az Íves Ramada Hotel, vagy a Sofitel Hotel előtti sorból felintja a szálloda, majd lemondja.

## 11.8. Vásárlás

- 11.8.1. Vásárlás esetén amennyiben a megrendelő nem határozza meg a vásárlás helyét, úgy a megrendelést a végcél (ahova a vásárolt terméket kell vinni) tömbjébe kell bedobni, és nem kell megfogni D betűvel. Amennyiben nincs a tömbben autó, úgy a cím feldobása a vásároltatni kívánt áru és a végcél megjelölésével történik.
- 11.8.2. A címet felvevő kollega határozza meg a vásárlás helyét, mely egyben a mérési pont is.
- 11.8.3. Abban az esetben, amikor a cím reális közelében nem lehet megvenni a kért terméket, és a várható fuvardíj meghaladná a 3 000 Ft-ot, a megrendelővel minden esetben egyeztetni kell.
- 11.8.4. Amennyiben vidékre kell vinni a vásárolt árut, és a megrendelő nem határozza meg a vásárlás helyét, olyan kollégát kell keresni, aki a vásárlást követően a Pest Megye táblát legfeljebb 3000 Ft-os összeggel éri el.

## 12. Kiemelten kezelendő rendelések

### 12.1. Egyterű rendelések felvétele – kiadása:

Egyterű rendelések felvétele esetén mindig meg kell kérdezni a szállítandó személyek számát, illetőleg a csomagok mennyiségét, és ezeket a diszpón , az utas neve mellett jelölni kell (5/0, 6/3 bőrönd, 5/??? stb.). Ha nincs információ, azt is jelezni kell (???/???)!

A rendelésre nagy egyterűt kell küldeni, és csak abban az esetben lehet nagy egyterűt küldeni, ha az alábbi feltételekkel kéri az autót:

- 6 fő esetén, ha van csomag, vagy nincs pontos adat a csomag mennyiségéről
- 6 fős rendelés esetén 50 km feletti utaknál
- 6 fő esetén, az 1 óránál hosszabb városnézéseknél
- bármennyi fő esetén az utas kifejezett kérésére, a csomagok mennyisége és méretei alapján.

Címfelvételkor a fenti feltételeknek megfelelő egyterű típust a diszpó kívánság mezőjében (E – Egyterű, vagy 6 – Nagy egyterű) jelölni kell!

A megrendelés felvételénél egyeztetni kell az utassal, hogy amennyiben nem tudunk egyterű autót küldeni, kiállíthatunk e két autót.

### 12.2. Nagy egyterű gépkocsik:

Nagy egyterűnek számítanak a Ford Galaxy, Ford Tourneo Connect , Kia Carnival, Mazda MPV, Peugeot 807, Renault Grand Espace, Seat Alhambra, Toyota Avensis Verso, és Volkswagen Sharan típusú gépkocsik

### 12.3. Egyterű előrendelések kiadása:

12.3.1. Amennyiben az ébresztési idő kevesebb, mint 30 perc, az egyterű előrendelésekre a címfeldobás általános szabályai érvényesek.

12.3.2. Az egyterű előrendelést, mennyiben az ébresztési idő több mint 30 perc, de nem több, mint 1 óra a csendes címkidadás szerint a rendszer adja ki.

12.3.3. Az egyterű előrendelést, mennyiben az ébresztési idő több mint 30 perc, de nem

több, mint 1 óra, és a csendes címkiadás szerint a rendszer nem tudja kiadni, úgy egyből időre kell dobni a rendelést.

12.3.4. Az egyterű előrendelést, mennyiben az ébresztési idő több mint 1 óra, egyből az előrendelés idejére kell dobni, a kiemelt rendelések feldobásának szabályai alapján.

#### **12.4. VIP rendelések felvétele – kiadása:**

12.4.1. VIP autó hiányában kiemelt kategória is küldhető, amennyiben a megrendelő elfogadja.

12.4.2. Amennyiben nagyon szép autót kérnek, VIP autót kell felajánlani.

12.4.3. A VIP rendelésekre első körben kizárólag a VIP kategória besorolású gépkocsik jelentkezhetnek. Minden VIP autó egyben kiemelt kategória is.

12.4.4. A VIP előrendelések kiadására az egyterű előrendelések kiadásának szabályai vonatkoznak.

#### **12.5. A gyermeküléssel rendelések felvétele – kiadása:**

12.5.1. Nem kötelező a gyermekülés, ha a gyermek a taxi hátsó ülésén utazik.

12.5.2. A rendelések felvételénél 2 fő 10 éven aluli gyereket 1 személynek kell számítani! A szállítandó személyek számát (2 felnőtt + 3 gyerek, vagy 1 felnőtt + 4 gyerek) a diszpó megjegyzés részének első sorában minden esetben rögzíteni kell, és a címkiadásakor be kell olvasni! A Kresz szabályok eltérő értelmezése miatt, az ilyen rendelésekre nincs fuvarkényyszer.

12.5.3. A gyereküléssel rendelések kiadására az egyterű előrendelések szabályai vonatkoznak.

#### **12.6. Egyéb kiemelten kezelendő rendelések:**

12.6.1. Az egyéb kiemelten kezelendő rendelések felvétele

A fentiekén kívül kiemelten kell kezelni azokat a megrendeléseket:

- ahová meghatározott típusú autót kérnek,
- amelyek fuvardíja várhatóan meghaladja a 20.000 Ft-ot,
- amelyekre idegen nyelvet jól beszélő gépkocsivezetőt kérnek

12.6.2. Az egyéb kiemelten kezelendő előrendelések kiadása:

Az egyéb kiemelten kezelendő előrendelések kiadására az egyterű előrendelések szabályai vonatkoznak.

12.6.3. A kiemelten kezelendő előrendelések ébresztési idejét, a mindenkori szolgálatvezetőnek ellenőriznie, és szükség esetén módosítani kell.

12.6.4. A megrendelő kifejezett kérése nélkül tilos a rendelésekre, a gépkocsira vonatkozó korhatárt és típust vagy bármilyen kitélt (pl. combi, abszolút nem dohányzó, egyterű) ráírni.

#### **12.7. Kiemelten kezelendő és egyterű előrendelések feldobása:**

12.7.1. A diszpécser elmondja, hogy a következő címre, mely feldobásra kerül, a 4-es csatornáról nem lehet nyomni. / Ez után vár 3-5 másodpercet, hogy legyen ideje minden érintettnek átkapcsolni arra a csatornára, amely csatornáról a címet fel lehet venni.

12.7.2. Közli a kollégákkal a következőket:

- Először el fogom mondani, hogy milyen feltételekkel lehet a címre jelentkezni.
- Ezután elmondom, hogy mikorra kell kiállni.
- Elmondom a kiállás helyét.
- Végül azt mondom: „lehet nyomni MOST”

12.7.3. Amennyiben valaki a MOST feldobás előtt, alatt, jelentkezik a címre, vagy utána szegi meg a címre jelentkezés szabályait, az ebből a címből véglegesen kimarad, függetlenül



attól, hogy első próbálkozásra sikerül a címet kiadni, vagy sem.

12.7.4. Abban az esetben, ha a diszpécser a sok jelentkező miatt nem tudja kiadni a címet – nincs a rendszer részére értékelhető kód – megszakíthatja a címkiadást és azt egy későbbi időpontban / pár perc, vagy akár pár óra múlva a cím adatait figyelembe véve / azt folytatja.

12.7.5. A következő időpontban való címfeldobást is, minden esetben az előzőekben leírtakat követve kell teljesíteni.

### **13. Egyéb forgalmazással kapcsolatos vezetőségi határozatok**

#### **13.1. 2 percen belül nem indul el üzenet (REB szabály 4.1.9.):**

Ha a címfelvétel után a kolléga 2 percen belül nem indul el, és

- a címet a rendszertől kapta
- valamint a címet felvevő kolléga pozíciója és a kapott cím között légvonalban több mint 200 méter távolság van

a rendszer üzenetet küld a diszpécsernek.

Ebben az esetben a diszpécser köteles megszólítani a kollégát, és ha nem jelentkezik az URH-n, akkor címet vissza kell venni, és a kolléga a sor végére kerül, de pontot nem kap, tehát Ctrl + Backspace kombinációval kell visszavenni a címet. Vidéki címeknél, ahol a kolléga nem érhető el URH-n, akkor a kollégát fel kell hívni, hogy induljon el a címre.

Az a kolléga, aki 2 percen belül nem indult el a címre, és nem jelentkezett a diszpécser szólítására, és a címet ezért visszavette tőle a diszpécser, csak akkor kaphatja meg a visszavett címet, ha azonnali címnél az ígért időig, előrendelés esetén az előrendelés idejére nincs más.

#### **13.2. PIHEN gomb**

Hajnali 4 óra és másnap hajnali 4 óra között a saját napján dolgozó kolléga 3 óránként aktíválhatja a PIHEN gombot úgy, hogy 10 percig megtartja a helyét (ez alatt az idő alatt a pozíciója látható marad, de cím nem kerül rá). Amennyiben valaki 10 percnél tovább PIHEN állásban van, illetve 3 órán belül ismételten PIHEN gombot nyom, elveszíti az adott pozícióját.

Címfelvételnél a „10 perces” pihen státuszban lévő kollégákat nem jeleníti meg a rendszer, viszont a Cabroute térképen és zóna listájában kék színnel jelennek meg.

Ha egy kolléga jelzi, hogy a „10 perces” (megtartja a pozícióját) pihen státuszról szabad státuszba kerülése után a sor végére került, akkor a diszpécser tegye vissza a kollégát a helyére. Az ilyen eseteket a szolgálatvezetői naplóban jegyezni kell. (Ha a diszpécsernek van ideje, ellenőrizze le, hogy az elmúlt 3 órában volt-e pihen státuszban a kolléga.)

#### **13.3. Tízezres, húszezres váltó:**

A jövőben a tízezres és húszezres kívánsággal rendelkező megrendeléseket ismét a diszpécser adja ki. Az ilyen megrendelésekre nem kell rátenni a „D” betűt, mert a rendszer automatikusan a diszpécser elé küldi ezeket a címeket.

#### **13.4. Applikációs címek kiadása**

##### **06h – 20h között:**

Belső tömbök:

- azonnali applikációs címek esetén legközelebbi szabad autó, applikációs előrendelés esetén sorelső kolléga

Külső tömbök:

- azonnali applikációs rendelések, és applikációs előrendelések esetén sorelső kolléga

##### **20h-06h között:**

Belső tömbök:

- azonnali applikációs rendelések, és applikációs előrendelések esetén sorelső kolléga

Külső tömbök:

- azonnali applikációs rendelések, és applikációs előrendelések esetén sorelső kolléga

Tehát mindig, mindenhol a sorelsőt küldi a rendszer, kivéve 06h-20h között, mert ekkor a belső tömbökben az azonnali applikációs rendelések esetén a legközelebbi autó megy.

### **13.5. Műszaki segítség, kiterjesztett vállalkozás:**

A soförködés, műszaki segítség kívánsággal rendelkező megrendelésekre csak kiterjesztett vállalkozással rendelkező kollégák jelentkezhetnek.

### **13.6. Páros – páratlan rendszer**

2020. március 18-tól visszavonásig páros napokon a páros URH számú, páratlan napokon a páratlan URH számú taxis kollégák kapnak címet a rendszertől.

A nem napjukon dolgozó kollégák hétköznapokon 07h-10h, valamint 16h-20h között a feldobott címekre bármely időintervallumban, egyéb időszakokban letiltotként (9.3 pont) jelentkezhetnek.

### **13.7. 991 es és 182 –es tömb összevonása.**

A Vezetőség a 182-es, és a 991-es tömböt területileg valamint a címkidás szempontjából ideiglenesen összevonta. A repülőtér 2-es terminálra, illetve az Ibis Styles Airport Hotelhez érkező rendeléseket is az összevont, 182-es elnevezésű tömbből ajánlja ki a rendszer. A jövőben a reptérre szóló megrendeléseket első körben a csendes címkidórendszer közvetíti ki. A 182-es, összevont tömbben a repülőtérre szóló, táblázatos megrendelések teljesítése kötelező, illetve a táblagépen a következő egy óra előrendelése jelennek meg. A megjelenített előrendeléseknél a rendszer nem tesz különbséget a repteres és a 182-es tömb előrendelése között. A diszpécserket ezen infó pontosítása érdekében kérdezni tilos.

Telefonosként, diszpécserként a feladatunk:

A reptérre szóló, illetve az Ibis Airport Hotel megrendeléseit ugyanúgy kell rögzíteni, mint eddig, annyi különbséggel, hogy csak a táblázatos előrendelésekre kerüljön rá a „D” betű, egészen addig, amíg nem lesz adható az adott rendelés. Az adható reptéri előrendeléseket (ébredési idő 15 perc legyen) be kell engedni a rendszerbe, azaz a „rég” 991-es tömb rendeléseit a számítógépes rendszer közvetíti ki.

A 182 es tömb nagysága miatt minden reptéri rendelésre rá kell írni a „T” kívánságot, így a címet elfogadó kolléga az Urh-n fog időajánlatot adni. Amennyiben azonnali rendelésnél 10 percen belül, vagy az előrendelés idejére nem éri el a repteret, akkor a diszpécser nézze meg, hogy van e a tömbben közelebbi szabad autó. Ha nincs, akkor utas érdekre hivatkozva vagy 10 percig, vagy az előrendelés idejéig fel kell dobni a címet. Ha nincs jelentkező, akkor az a kolléga induljon el a címre, aki eredetileg megkapta azt.

Az előrendelésekkel kapcsolatban: a kolléga kérdésére, mely szerint a 182 es tömbben van e repteres előrendelés, a diszpécser nem adhat tájékoztatást.

Budapest, 2021. március 10.

Németh Zoltán  
elnök

Kindl Andrea Judit  
diszpécserközpontvezető

**City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet**  
1097 Budapest, Könyves K. krt. 12-14. II/401.  
Adószám: 10239173-2-43  
Cégjegyzékszám: 01-02-052217