



NGUYÊN TẮC CHUNG: Thành viên kiện tụng, lời nhau vào phòng xử lý — bên nào **thua kiện bị trừ -0,5đ vào quỹ xoá âm**. Mọi lỗi vi phạm đều có hình thức xử lý tương ứng theo từng mức độ nghiêm trọng dưới đây.

Mức độ: ■ Nghiêm trọng ■ Trung bình ■ Nhẹ / Cảnh cáo ■ Quy định / Bồi thường

A. LỖI TÀI XẾ & PHỤC VỤ KHÁCH HÀNG

1 Đến đón / tiễn muộn

Tuỳ mức độ trễ giờ, lái xe bị phạt theo % cước.

Phạt 20 – 30% cước

2 Bom khách (bỏ khách, ngủ quên, đến giờ không đón...)

Vi phạm nghiêm trọng ảnh hưởng trực tiếp tới uy tín room và quyền lợi khách hàng.

Phạt 50 – 100% cước

-1đ sang chủ lịch

3 Thái độ phục vụ — xe bẩn — phản hồi xấu từ khách

Mức nhẹ: Xe bẩn, thái độ kém — phạt 200 – 500k + -1đ chủ lịch.

Mức nặng: Cư xử thô lỗ, mắng chửi, xúc phạm khách — **phạt 3 → 5 điểm**, tạm kích 24h hoặc vĩnh viễn tuỳ trường hợp.

200 – 500k

3 – 5 điểm

Kick 24h / vĩnh viễn

4 Lịch CK nhưng tự ý thu tiền khách

Chủ lịch đã ghi rõ chuyển khoản nhưng lái xe vẫn thu tiền mặt trực tiếp từ khách.

Phạt 3 điểm (2 chủ lịch + 1 quỹ)

Kick 24h nhắc nhở

B. LỖI GIÁ & QUY TRÌNH BỐ LỊCH

5 Bố lịch dưới giá sàn

Giá sàn (kể cả lịch FREE): **16c tiền 350k • đón 400k • Dcar 500k • 29c 650k.**

Lần 1: Kick 24h

Tái phạm: -0,5đ

6 Lịch CK — chuyển khoản chậm cho thành viên

Chủ lịch CK **muộn nhất 24h**. Lịch chờ hoá đơn lâu (vd 1 tuần) phải **inbox báo trước** cho người bố — tránh kiện tụng.

Bị kiện: -0,5đ

7 Bố nhầm lịch trong nhóm

Bố sai/không khớp phải **inbox chủ lịch xin huỷ** — không tự ý thu hồi gây khó chịu cho chủ lịch.

Khiếu nại: Kick 24h

8 Trèo kéo, tiếp thị khách của chủ lịch

Khách phát sinh không báo chủ lịch — vô tình hay cố ý đều xử lý nghiêm.

Kick 48h

5đ (4 chủ lịch + 1 quỹ)

9 Lộ chuyện tiền nong / điểm room với khách

TUYỆT ĐỐI không tiết lộ tiền thu hộ, trao đổi điểm trên room cho khách. Không tự vấn giá khi không phải khách của mình.

Kick 48h

3đ (2 chủ lịch + 1 quỹ)

10 Tự ý điều xe — thu thêm tiền không báo chủ lịch

Phát sinh trên đường nhưng không báo lại — tự ý làm giá thu tiền khách. **Phải hoàn tiền chênh lệch.**

3 – 5 điểm

Hoàn chênh lệch

Kick 24h

C. BỔ & NHẬN LỊCH ẦU

11. Bổ lịch ầu — bổ ôm sát giờ

Không kịp pass lại, làm chậm giờ khách, khách không hài lòng → khiếu kiện.

-0,5đ

Kick 12h

12. Nhận lịch ầu — mặc cả sau khi nhận

Sau khi giao thông tin khách còn kỳ kèo +/-, xin giảm điểm, xin thêm 1-2 trăm...

Lưu ý đặc biệt: Lịch xa > 200km mà giá xăng biến động chênh 4-5 giá, TV có thể nhắn chủ lịch xin hỗ trợ xăng xe — chủ lịch **nên thoả thuận hợp lý**, tránh huỷ lịch sát ngày đi.

-1 điểm

Kick 12h - 24h

D. HOÁ ĐƠN

13. Lịch yêu cầu viết hoá đơn (có viết chệnh)

Chủ lịch & người bổ **chủ động trao đổi tổng số tiền viết hoá đơn NGAY SAU KHI NHẬN LỊCH** — tránh mập mờ. Trường hợp đến lúc chạy xong cãi vã (bên bổ chỉ chịu xuất đúng số tiền bổ lịch, không xuất chệnh) — **Ban key sẽ KHÔNG xử lý mọi tranh cãi về lịch hoá đơn.**

Tự thoả thuận trước

Ban key không can thiệp

E. HUỖ LỊCH & BỒI THƯỜNG

14. Khách huỷ phút chót — đã chốt trước 30 phút

Lái xe đã di chuyển đến điểm đón mà khách huỷ:

Hỗ trợ 1/2 cước

Lưu ý: Lịch sáng đã chốt từ tối qua, sáng hôm sau khách huỷ:

Hỗ trợ 100% cước

14.1. Chủ lịch giao có SĐT khách — TV bổ không chốt

Hôm sau đến giờ đi mới gọi khách / xe đã đến mới gọi → khách báo nhầm ngày. Chủ lịch giao lịch không chuẩn, TV bổ không chốt nên vỡ lịch.

Chủ lịch hỗ trợ 30% cước

15. Quảng cáo lịch khuyến mại "láo"

Giao lịch kèm khuyến mại hấp dẫn, thành viên bổ nhận hết — sau đó lịch khuyến mại bị huỷ (bất kể lý do).

Phạt 2đ TV giao lịch

Kick 24h

16. Lịch bổ trước nhiều ngày — TV bổ không chốt sớm

Khách thay đổi địa chỉ / thời gian / phát sinh ăn uống nhưng do TV không chốt sớm, sát giờ mới phát hiện → vỡ lịch. **Lỗi cả 3 bên** (khách, chủ lịch, TV bổ).

Ban key KHÔNG giải quyết kiện tụng

17. Lịch khách nước ngoài / tour — huỷ trước ngày đi

- Huỷ trước **3 ngày**: chủ lịch tự thoả thuận với LX, bồi thường hợp lý.
- Không thoả thuận được → bị kiện: **room bồi thường 20 - 30% cước** cho người bổ.

Khuyến nghị: Lịch to / xa ngày → bắt khách đặt cọc đầy đủ.

Bồi thường 20 - 30% cước

VD. Ví dụ huỷ lịch trước 1-2 ngày (Ban key xem xét từng trường hợp)

- Tiền 18h — chốt xe bổ trước 1 hôm — sáng hôm sau 9-10h báo huỷ → **OK**
- Lịch tỉnh 16c bổ thứ 7 vào sáng thứ 6 — chiều khách đổi xe to hơn → **OK** / nếu sau 19h khách huỷ → **chủ lịch phải bồi thường nếu bị kiện**
- Lịch tỉnh 2 ngày bổ thứ 5, khách đi T7-CN — đến T6 huỷ: **sáng T6 OK / chiều tối T6: phải bồi thường**