



A CITY TAXI  
SZOLGÁLTATÁSAINAK  
BEMUTATÁSA

## TARTALOMJEGYZÉK

A City Taxi szolgáltatásainak bemutatása	3
Minőségbiztosítási rendszer	3
Utas- és üzembiztonság	4
Minőségi szolgáltatás, egyedülálló fizetési konstrukció	5
2008 évben megvalósult fejlesztések	6
Bankkártyás fizetési lehetőség	7
Egyedülálló fizetési konstrukció	7
E-taxicsekk kártya, illetve azonosító szelvény alapú elszámoló központ	8
Gépjárműpark	9
Összegzés, Referenciák	10
Cégfilozófiánk	11

## **A City Taxi szolgáltatásainak bemutatása**

A City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet 1983-ban alakult, az első magán taxi társaságok között. Már az akkori szerveződés célja is az volt, hogy tisztességes áron nyújtson megbízható szolgáltatást. A piac bebizonyította, hogy szükség van a kiváló minőségű szolgáltatásra a személyszállítás esetében is.

A társaság a '90-es évektől, a piaci igényekre elsőként reagálva, a megbízhatóságon túl a minőségi szolgáltatás megvalósítását tűzte ki elsődleges feladatául. A cél érdekében folyamatosan fejlesztik a gépjármű parkot, képzik gépkocsivezetőiket, és a szigorú belső szabályozás a tevékenységük alapja.

A Szövetkezet irányítását a Közgyűlés által választott háromtagú Igazgatóság látja el, melynek élén az Elnök áll. A Szövetkezet tevékenységét szintén a Közgyűlés által választott, háromtagú Felügyelő Bizottság ellenőrzi. A folyamatos fejlődés eredményeképpen, mára az alvállalkozók száma elérte a 850 főt, ezen belül a szövetkezeti tagok száma meghaladja a ötszázat.

A szövetkezeti tagok tulajdonosi szemlélete, és az alvállalkozóknak adott lehetőség, hogy a későbbiekben a Szövetkezet Alapszabályában rögzített keretek között maguk is szövetkezeti tagokká válhatnak, záloga a minőségi szolgáltatás iránti elkötelezettségüknek. Ez a fajta szemlélet, mely merőben eltér a piacon jelenlévő többi taxi társaságokétól, tette lehetővé, hogy a City Taxi évek óta Budapest piacvezető taxi társasága legyen, és folyamatos vonzerőt jelentsen a megrendelők és a taxisok számára is.

## **Minőségbiztosítási rendszer**

A City Taxi a hatékony belső intézkedéseknek és a megfelelő létszámnak köszönhetően gyorsan és pontosan érkezik a címre, a pontosság tekintetében a taxi vállalatok közül a legszigorúbbak a belső szabályok. Ezek betartását 6 főből álló, a

Közgyűlés által választott Reklamációs és Etikai Bizottság, valamint 30 időmérő ellenőr vizsgálja szűrőpróbaszerűen a nap 24 órájában. Ezen alkalmakkor mind a gépkocsivezető kulturált, szabályos öltözete, mind a gépkocsi külső és belső tisztasága, állapota is ellenőrzésre kerül.

Megrendelők a szolgáltatásukkal kapcsolatos észrevételeiket Reklamációs és Etikai Bizottsághoz juttathatják el:

City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet	Telefon: 2-111-111
Reklamációs és Etikai Bizottsága	Telefax: 280-1521
1119 Budapest, Vahot u. 6.	reb@citytaxi.hu

A Reklamációs és Etikai Bizottság minden esetben kivizsgálja a hozzá beérkezett észrevételeket, és ennek eredményéről a megrendelő kérésének megfelelően szóbeli vagy írásban tájékoztatást kezdeményez.

A City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet a 2003-as év folyamán a taxi társaságok közül elsőként kapta meg az MSZ EN ISO 9001:2001 minőségbiztosító tanúsítványt, mely minősítésnek az eltelt időszakban minden évben sikerült megfelelnie.

## **Utazás- és üzembiztonság**

A City Taxi Fuvarszervező Szövetkezetnél csak olyan alvállalkozók dolgozhatnak, akik a törvény által előírt személyi (taxi vezetői igazolvány, erkölcsi bizonyítvány) és műszaki feltételeket teljesítik (beleértve a taxi engedély kiváltásának feltételeit, és a szakmai felelősségbiztosítást). A taxi szolgáltatói felelősségbiztosításon túlmenően az alvállalkozóknak lehetőségük nyílik a City taxin keresztül kiegészítő utasbiztosítást kötni.

A társaság jelenlegi pozíciójához nagymértékben hozzájárul a szigorú belső ellenőrzés és az egyre fiatalodó gépjárműpark is, mely minden igényt kielégítő, biztonságos utazást kínál megrendelői számára.

Példaértékű kezdeményezésnek nevezhető a Magyar Autóklubbal közösen szervezett vezetéstechnikai tréning, melynek során a gépkocsivezetőket felkészítik a váratlan közlekedési szituációk kivédésére.

## **Minőségi szolgáltatás, egyedülálló fizetési konstrukció**

### **Diszpécserközpont**

A City Taxi Fuvarszervező Szövetkezet diszpécserszolgálat a nap 24 órájában folyamatosan áll megrendelői rendelkezésére. A taxi rendeléseket **30 ISDN vonalon fogadják** egy időben, és 4 URH csatornán közvetítik gépkocsivezetőiknek.

A rendelésvétel és a címkiadás modern számítógépes rendszerrel történik. Segítségével a taxi rendelés csak néhány másodpercet vesz igénybe, a címkiadás pontos és hatékony. A megrendelések több hónapra visszamenőleg is nyomon követhetők. Lehetőség nyílik megrendelőik eseti vagy állandó igényeinek rögzítésére. Ilyen lehet például a gépkocsi kategóriája, dohányzó, nem dohányzó, kombi autó, kisállat-szállítás, ügyintézés. A megrendelő ilyen jellegű kívánságait, akár állandó jelleggel is hozzárendelheti a saját telefonszámához, vagy kódszámához.

Megrendelőik adatainak védelme érdekében, a hatályos jogszabályokon túl kialakított saját adatvédelmi rendszerrel rendelkeznek, mely teljes körű garanciát jelent az adatbázis zárt kezelésére.

A társaság diszpécserközpontjának elérhetősége:

# **2-111-111**

**mely minden hálózatról, vagy akár külföldi mobiltelefonról is előhívószám nélkül hívható!**

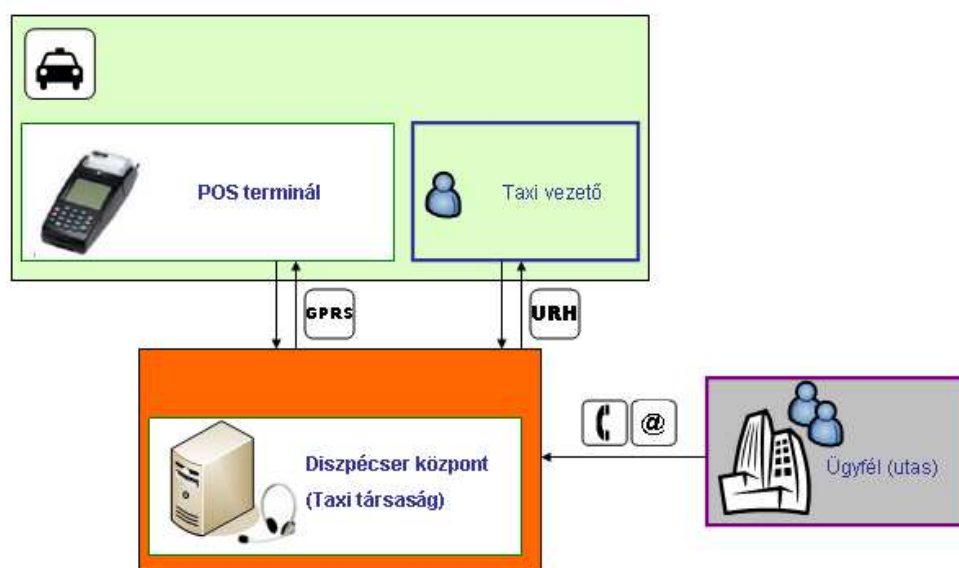
Emellett lehetőség van a **faxos** (280-1521),  
az **e-mailen** keresztül (taxirendeles@citytaxi.hu),  
az egyedülállóan ténylegesen azonnali **on-line** (www.citytaxi.hu),  
illetve a szintén egyedülálló **sms-ben** történő rendelés leadásra.

Az sms-en keresztüli rendelésvétel a hallássérültek számára is biztosítja a speciális taxirendelés lehetőségét!

## 2008 évben megvalósult fejlesztések

2008 évben megvalósult fejlesztések érintették az URH rádiórendszert, melynek segítségével előszóban történt a kiválasztás. A folyamat gyorsítására, megbízhatóbbá tételére megvalósult a GPRS alapú adattovábbítás.

Ennek előnye abban rejlik, hogy az aktuális cím részletes adatait már nem a diszpécsernek kell az URH készülék segítségével lediktálni a taxisnak, hanem a diszpécseri szoftver automatikusan elküldi szöveges üzenet formájában a kiválasztott taxiban található POS terminálra.



Címkiküldés folyamata

A Diszpécser Központ és az összes POS terminál GPRS adatkapcsolat segítségével tud kommunikálni egymással, így mindkét irányban küldhető információ. A bármely irányban

továbbítható információk a készülékeken megjeleníthetők, vagy akár a gépkocsikban is kinyomtathatóak.

## **Bankkártyás fizetési lehetőség**

**A City taxinál 12 éve van lehetőség a hitelkártyával történő fizetésre. Egyedülálló, hogy 2007. November 15.-től mind a 850 gépkocsiban megtalálhatóak a bankkártya elfogadását biztosító POS terminálok.**



**A teljes körű elfogadás biztosítja, hogy a bankkártyás fizetési lehetőséggel élő megrendelőknek nem kell többletidőt várakozniuk a szolgáltatást nyújtó gépkocsikra.**

## **Egyedülálló fizetési konstrukció**

A 2009 februárjáig használt elszámolási rendszerben „hagyományos”, de már a vonalkódos azonosítást is tartalmazó, kétpéldányos taxi csekket használtak a társaságnál. A vonalkódos azonosítás lehetővé tette az elektronikus adattárolást. Az utólagos fizetési konstrukció keretén belül lehetőség van a költséghelyenkénti elszámolások szerinti összesítők igénylésére is. **Az összesítőket a feldolgozás könnyítésének érdekében elektronikus formában, excel táblázatban is el tudják juttatni a megrendelőknek!**

A 2009 februárjától kezdődően a fejlesztések eredményeképpen a hagyományos papír alapú taxi csekket felváltják az e-taxicsekk kártyák, illetve az új típusú web oldalon keresztül igényelhető azonosító szelvények. Az üzembe állított elszámoló központ adottságait a [www.etaxi.hu](http://www.etaxi.hu) weboldalon megtekinthető rövidfilm segítségével tudjuk érzékeltetni. Amíg a hagyományos csekk forgalomban vannak, a POS terminál

alapú rendszer természetesen alkalmas a hagyományos csekkek elfogadására és feldolgozására is.

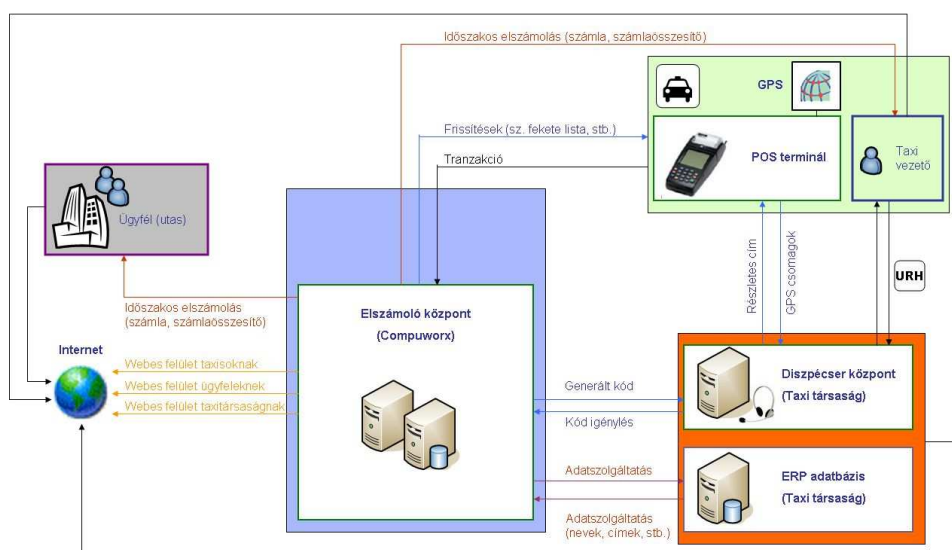
## E-taxicsek kártya, illetve azonosító szelvény alapú elszámoló központ

A csekkes fizetési módot felváltó, újonnan bevezetett chipkártya egy olyan bankkártya jellegű, korlátlan alkalommal használható memóriakártya, amely a partnerek online azonosításában nyújt segítséget az átutalásos fizetés biztosításának érdekében. A chippes kártya mellett lehetőség nyílik az egy alkalommal használható azonosító szelvények igénylésére is. A kártyával, vagy szelvénnyel történő fizetéskor, a gépkocsiból a POS terminál azonosítót küld az elszámoló központ részére, amely az utazás adataival együtt készíti el az engedélyezett elszámolást. Az összesítés, és számlázás teljesen automatizált háttérrel készül, megszűnnek a kézi kiállítású taxiszámlák.

A rendszer üzembeállításával a megrendelőknek lehetőségük nyílik a számlázási időszakok rövidítésére, illetve a számlák összesítését megelőzően a számlázandó tételek folyamatos figyelemmel kísérésére a [www.etaxi.hu](http://www.etaxi.hu) oldalon keresztül.



### E-TAXICSEKK RENDSZER LOGIKAI RENDSZERTERV



## Gépjárműpark

A City Taxi 1995-ben elsőként vezette be a gépjárművek kategóriába sorolását. Ennek köszönhetően mára széles skálából a megfelelő igények figyelembe vételével tudnak minőségi, légkondicionált autókat, kifogástalan megjelenésű, idegen nyelven beszélő sofőröket biztosítani.

A City Taxi gépjármű kategória rendszere:

1-es kategória: nagy, kényelmes gépkocsik, melyek legalább 4 utas kényelmes szállítását teszik lehetővé.

**Az 1-es kategórián belül találhatóak a VIP gépkocsik:** melyek maximum 5 éves fekete, vagy ezüst limuzin VW Passat, Skoda SuperB, Chevrolet Epica, illetve állapotól függően Mercedes W210, 211-es gépkocsik.

2-es kategória: felső-közép kategóriájú gépkocsik.

**Mindegyik kategóriában** elegáns (ing-nyakkendő) megjelenésű **gépkocsivezetővel** állnak rendelkezésre. **A VIP kategóriában a gépkocsivezetők öltözködéssel kapcsolatos elvárása az öltönyös megjelenés.**

2007 őszétől az egységes flotta megvalósításának érdekében a City taxinál a VIP kategóriában kizárólag fekete, vagy ezüst színű gépkocsikat lehet forgalomba helyezni!

**Munkavégzés közben egyik kategóriában sem elfogadott a farmer ruházat!**

Mára elmondható, hogy gépjárműpark kielégíti a minőségi megrendelők igényeit, hiszen az autók kb. 85%-a az 1-es kategóriába, 15 %-a a 2-es kategóriába tartozik.

A City Taxinál csak hibátlan külső-belső esztétikai állapotban lévő gépkocsik dolgozhatnak. Ezt az Etikai Bizottság tagjai folyamatosan ellenőrzik. Ezen felül minden évben gépkocsi szemlét tartanak, ahol teljes képet alkotnak a gépkocsipark műszaki állapotáról is.

A gépkocsivezetők nyelvtanfolyamokon vesznek részt, illetve vizsgát tehetnek, melynek köszönhetően egyre többen rendelkeznek idegen nyelvtudással. Igény esetén közvetíteni tudják olyan kollegák szolgáltatását, akik idegen nyelvű városnézést is le tudnak bonyolítani.

Az új taxisok felvétele várólistás rendszerben történik. Minden esetben leinformálható, minimum három éve taxi társaságnál dolgozó, legalább alapfokú idegen nyelvismerettel rendelkező, városismeretből sikeresen vizsgázott kollégák köréből választanak.

## Összegzés, Referenciák

A City Taxi a **minőségi szolgáltatásra** és a **megrendelői igények maximális kielégítésére** helyezi a legfőbb hangsúlyt. Hosszú évek megbízható, pontos és tisztességes munkájával sikerült elérniük piacvezető pozíciójukat. Jelenleg több mint 1000 szerződött partner veszi igénybe szolgáltatásukat. Néhány kiemelt nagy forgalmú partner a teljesség igénye nélkül, akiktől érdeklődhetnek a cég szolgáltatási színvonala felől.

### REFERENCIÁK

Amerikai Nagykövetség	Köves és Társai Ügyvédi Iroda
American Express Magyarország Zrt.	KPMG Hungária Kft.
AstraZeneca Kft.	Martonyi és Kajtár Ügyvédi Iroda
Auchan Magyarország Kft.	Max & Future Kft
BAT Magyarország Kft.	Mellow Mood Kft. (16 szálloda)
Brit Nagykövetség	METRO Kereskedelmi Kft.
Budapest Bank Nyrt.	MOKÉP Pannónia Kft.
Chello Central Europe Műsorszolg. Zrt.	Nestlé Hungária Kft.
Deloitte Zrt.	NOKIA Hungary Kft.
DHL Express Magyarország Kft.	Procter & Gamble Hungary RSC Kft.
Dreher Sörgyárak Zrt.	Sabmiller Europe Kft.
Ernst & Young Kft.	Sandoz Hungária Kft.
ExxonMobil Üzletsegítő Központ Mo.Kft.	Sony Hungária Kft.
HVG Kiadó Zrt.	Törley Pezsgőpincészet Kft.
Imperial Tobacco Magyarország Kft.	Unilever Magyarország Kft.
Johnson & Johnson Kft.	Vista Utazási Irodák Kft.
Kereskedelmi és Hitelbank Zrt.	Vodafone Magyarország Zrt.

### A szolgáltatást igénylő szállodák a teljesség igénye nélkül:

Charles Apartman Hotel	Grand Hotel Margitsziget
Holiday Inn	Hotel Rubin
Hotel Astoria	Hotel Wien
Hotel Béke	Mercure Hotel Duna
Hotel Hélia	Mercure Hotel Museum
Hotel Ibis Centrum	Novotel Budapest Centrum
Hotel Metropol	Petneházy Country Club & Hotel
Hotel Nemzeti	Thermal Hotel Margitsziget
Hotel Atlas	Four Seasons Hotel

## Elismerések

### **„Best of Budapest”**

A Budapest Week angol nyelvű hetilap, a hazánkban élő külföldiek körében végzett felmérés eredményeként, immár **14.-ik alkalommal** (1995, 1996, 1997, 1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008) a **City Taxit választotta a legjobb és a legmegbízhatóbb taxi társaságnak.**

### **„Top Taxi Company”**

2003-ban és 2004-ben a BBJ Business Awards felmérésének eredményeképpen, a City Taxi **az év taxi vállalata lett.**

### **„Az év közlekedési vállalkozója”**

A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara a társaságnál zajló fejlesztések elismeréseképpen 2008-ban **„Az év közlekedési vállalkozója”** kitüntető címet adományozta a társaságnak.

A társaságnál dolgozó kollégák számára ezek az elismerések rendkívül sokat jelentenek, mert az összehasonlítási alappal rendelkező utazóközönség véleményét tükrözik.

## Cégfilozófiánk

Legfontosabb számunkra a **BIZALOM!**

Ennek érdekében Megrendelőnk minőségi elvárásait, igényeit igyekszünk maximálisan teljesíteni, kiszolgálni.

Célunk: kiszámíthatónak lenni, mind árban, mind szolgáltatásban, és ezen keresztül elnyerni Megrendelőnk bizalmát.

Szeretnénk Megrendelőnk részéről azt a bizalmat elnyerni, hogy egyet kelljen csak tennie:

**HÍVJANAK MINKET, A TÖBBI A MI DOLGUNK!**