



Самокаты в Яндекс Go



Отчёт по безопасности сервиса

Всё о мерах, которые мы принимаем, чтобы поездки на самокатах проходили спокойно и безопасно для всех в городе.

Кикшеринг — быстрорастущая часть городской транспортной системы. По нашим данным, в 80% случаев сценарием аренды самокатов в сезоне-2024 стал транспортный (добраться до нужной точки), а не развлекательный (покататься на досуге) маршрут.

Как любой новой транспортной отрасли, кикшерингу, его пользователям и нам как оператору нужно время на полноценную интеграцию в городскую среду. Чтобы отрасль могла развиваться, самокаты обязаны быть безопасными.

Этот отчёт подробно расскажет о четырёх направлениях, в которых мы работаем, чтобы снижать риски на всех этапах взаимодействия с СИМ (средствами индивидуальной мобильности, к которым относятся и самокаты).

1 Технологические решения

Мы разрабатываем и выпускаем собственные самокаты, технологии для их функционирования и обслуживания. Самокаты в сервисе проходят регулярную проверку, а комплектующие, вроде батарей, — специальный цикл испытаний и тестов, чтобы подтвердить их безопасную работу в реальных городских условиях. Мы также технически ограничиваем скорость и зоны работы наших СИМ, учитывая места, где обычное движение на самокате может быть небезопасно.

2 Обучение ПДД и правилам вождения самоката

Спрос на СИМ постоянно растёт: если в прошлом году на один самокат Яндекса в среднем приходилось 5 поездок в день, сейчас эта цифра выросла до 7. Больше половины наших пользователей в сезоне-2024 — новички. Благодаря им расширяется индустрия и важно, чтобы каждый новый пользователь знал ПДД и правила сервиса и понимал ответственность за их нарушения. Для этого мы проводим регулярное обучение в офлайн-формате, а в приложении есть постоянный блок про ПДД и обязательный обучающий раздел перед первой поездкой.

3 Планирование поездок

Ещё до начала аренды наша задача — помочь пользователю безопасно спланировать поездку. Например, учесть зоны, где на самокате кататься нельзя, построить маршрут с учётом подземных переходов и дорожных неровностей, взять отдельный самокат себе и другу. Мы также предусматриваем сценарий, когда что-то может пойти не по плану — всем пользователям автоматически включаем бесплатную страховку, которая, в том числе, покрывает причинение вреда третьим лицам.

4 Реагирование на инциденты и нарушения

Если в поездке что-то пошло не так, наша задача — помочь решить сложную ситуацию. Для этого в режиме 24/7 работает сервисная поддержка. А если пользователь нарушил правила, сервису важно отреагировать, чтобы в будущем минимизировать количество таких происшествий и их повторение. За серьёзные нарушения в поездке Яндекс Go может оштрафовать или ограничить доступ к аренде.

Яндекс Go развивает все эти направления

И вот каких результатов это позволило нам добиться

380 млн рублей

Яндекс проинвестировал в развитие безопасности самокатов с начала работы сервиса в 2022 году. Например, в них входят траты на разработку безопасных технологий, создание парковочной и велосипедной инфраструктуры, установку номеров на самокатах и обучение ПДД в специальных школах вождения.

99% поездок

Совершаются без нарушений и происшествий*.

* на основе собственных данных Яндекса о ДТП и нарушениях во время поездок за 2024 год.

120 тысяч раз

Яндекс Go применил санкции за нарушения правил безопасного вождения, которые зафиксированы в оферте сервиса*.

* на основе собственных данных Яндекса о штрафах и блокировках аккаунтов за 2024 год.

Технологические решения

Как мы проектируем СИМ, чтобы сделать их максимально безопасными и избегать рисков до и во время аренды.

В каждом самокате Яндекса есть детали, которые помогают нам повышать безопасность поездок ещё до момента соприкосновения пользователей с сервисом.

IoT-модуль¹

Во всех городах присутствия кикшеринга Яндекс Go есть районы, где ограничивается скорость езды на самокате. Чтобы самокат считывал такие зоны и замедлялся, мы разработали собственный IoT-модуль.

В режиме реального времени он определяет геопозицию каждого СИМ: когда устройство подъезжает к району с ограничением, модуль даёт нам сигнал. Пользователь в этот момент получает уведомление о приближении к «медленной» зоне. Там самокат автоматически замедляется до 15, 10 или 5 км/ч.

Есть также места, где движение может быть полностью запрещено. Это, например, исторические объекты и узкие улицы. Приближаясь к ним, благодаря IoT-модулю, самокат плавно снизит скорость до полной остановки. Пользователю в это время нужно сойти с самоката и везти его рядом с собой.

Модуль также позволяет устанавливать максимальную скорость, до которой разгоняется самокат. В зависимости от правил в городе это 20 или 25 км/ч.

Новое

С 2024 года усовершенствованным IoT-модулем мы оснастили обновлённые самокаты Ninebot Max Plus — они составляют большую часть нашего парка. Новые модули точнее определяют геопозицию, а значит, замедление вблизи зон с ограничениями происходит эффективнее.

Батареи самокатов

Это технологическое сердце самоката, которое позволяет 75 тысячам СИМ нашего парка быть доступными для аренды в любое время. Важно грамотно и безопасно тестировать и перезаряжать батарею.

¹ IoT — Internet Of Things или «интернет вещей» — система обмена информацией между вещами и внешней средой с помощью беспроводного соединения.

Испытания. Батареи в самокатах проходят несколько сотен тестов — в них проверяются как их техническая исправность, так и способность выдерживать различные виды нагрузки.

Например, чтобы проверить прочность батареи, её 100 раз бросают с высоты 50 см. Так мы можем быть уверены, что при любом падении самокат останется в рабочем состоянии.

Защита в непогоду. Даже в сильный дождь и грозу батарея в самокате безопасна, так как защищена от любых попаданий влаги.

Каждая — находится в специальных защищающих ячейках LG Electronics. Благодаря им батарейный блок полностью гидроизолирован, поэтому, даже если батарею зальёт вода, электроника останется в норме.

Хранение. Батареи хранятся и заряжаются в специальных смарт-стеллажах собственной разработки Яндекса. Датчики стеллажа постоянно передают информацию об уровне заряда батареи и её температуре — это сводит риск возгорания к нулю. В каждом стеллаже также установлено больше 10 датчиков дыма.

Защита при перевозке. Каждый день все самокаты перезаряжают специалисты сервиса. Для этого разряженную батарею нужно отвезти в специальное помещение. Обезопасить блок батареи во время транспортировки — значит снизить риск её повреждения.

Сделать это помогает энергоседло — специальный блок, который совмещает сиденье самоката и шкаф для перевозки батарей. Это первое в мире подобное устройство, его разработали в Яндексе ещё до появления наших собственных самокатов.

Конструкция энергоседла позволяет безопасно и надёжно закрепить его на любом электросамокате.

У каждого есть уникальный номер — он позволяет отслеживать устройство и моментально связаться с нашим специалистом, если нужна помощь в транспортировке батарей или зафиксировано нарушение.



30 млн рублей

составили инвестиции в разработку энергоседла.

>400 энерго-сёдел

(на 25% больше, чем в прошлом году) используют полевые сотрудники для перевозки батарей.

Тормоза, амортизаторы и другие детали

Избежать неисправностей помогает контроль технического состояния самокатов. Каждый из них регулярно (раз в 7–14 дней) проходит обязательный технический осмотр.

Его регламент включает больше 10 процедур — например, проверяются состояние тормозной системы и колодок, целостность проводки и точек подключения батареи, работа амортизаторов. При любой неисправности самокат отправляется на ремонт.

Если у самоката что-то сломалось или пользователь заметил неисправность, об этом можно сообщить в службу поддержки в разделе Самокаты Яндекс Go. Самокат отправится на проверку, а в случае необходимости — на ремонт.

Глава 2.

Обучение ПДД и правилам вождения самоката

Где, как и для чего мы рассказываем о правилах сервиса и том, что управлять самокатом тоже нужно учиться.

С 1 марта 2023 года самокаты официально определены как СИМ. С этого момента они включены в ПДД, а человек, который арендует самокат, теперь официально участник дорожного движения, который обязан соблюдать правила.

Мы понимаем, что нарушения могут происходить из-за незнания правил. Поэтому делаем так, чтобы на любом этапе взаимодействия с сервисом пользователи обучались ПДД, правилам безопасности и знали об ответственности за нарушения.



Один человек — один самокат

А с опцией «Ещё один самокат» можно забронировать самокат для друга



Лучше наденьте шлем

Если только научитесь кататься, не повредит и другая защита



Катайтесь трезвыми

Это правило справедливо для любого транспорта



Катайтесь по-взрослому

Вы можете взять самокат, если вам уже исполнилось 18 лет



Уступайте пешеходам

Вы тоже один из них



Через дорогу — только пешком

То же с бордюрами и ступеньками

Инструктаж по ПДД и правилам сервиса

Каждый новый пользователь проходит обязательный инструктаж по правилам дорожного движения и безопасному передвижению на СИМ. Он включается автоматически в приложении Яндекс Go перед первой арендой.



В приложении есть также постоянный обучающий раздел «Катайтесь безопасно». Так, к основным ПДД и правилам сервиса можно обратиться в любое время.

А с 2023 года в каждом самокате Яндекса виртуальный помощник Алиса напоминает о ПДД и правилах безопасного вождения — например, что вдвоём на одном самокате небезопасно. Напоминания проигрываются и до, и после поездки.

Проверка знаний ПДД

Мы регулярно участвуем в тестировании по ПДД, которое проводит сервис Авто.ру. Экзамен ежегодно позволяет привлечь внимание более чем миллиона человек, прошедших тест, к вопросам безопасности дорожного движения.

По результатам 2024 года видно, что в среднем жители больших городов знают ПДД для самокатов уже практически на том же уровне, что и для автомобилей.

Школы вождения

Помимо обучения в приложении, у нас есть и масштабные офлайн-проекты по ПДД. Для людей, которые только встают на самокат, важно освоить базовые правила на специальной площадке, где нет пешеходов и других участников дорожного движения.

В 2023 году мы запустили специальные Школы вождения самокатов. Программа построена по аналогии с программами автошкол: сначала посетителям проводят инструктаж по ПДД для самокатов, затем предлагают выполнить практические задания — например, проехать на самокате через «лежачие полицейские» или «змейкой».



Летом, в сезон высокого спроса на аренду самокатов, Школы проходят каждые выходные на бесплатной основе. Пройти обучение может любой желающий старше 18 лет — это возраст, с которого самокат можно брать в аренду в кикшеринге Яндекс.

Новое

В этом сезоне мы масштабировали проект на новые города. Например, впервые открыли регулярную Школу вождения самокатов в Екатеринбурге — она работает каждые выходные на территории «Ельцин Центра».

Глава 3.

Планирование поездок

Всё о том, как мы снижаем вероятность небезопасных сценариев ещё до начала аренды.

Когда самокаты технически готовы к использованию, а пользователи ознакомились с правилами, наша задача — предложить наиболее безопасные сценарии поездки в приложении и предусмотреть ситуации, когда что-то может пойти не так.

Информация о зонах замедления

Все ограничения скорости видны на карте в приложении — пользователь может нажать на каждый район, и приложение покажет подробную информацию о правилах поездок на его территории. Число таких зон в городе может меняться от сезона к сезону по согласованию с городскими властями.



Москва

Екатеринбург

Нижний Новгород

Новое

Мы постоянно актуализируем и добавляем новые и запретные зоны, где движение на самокате может быть небезопасно. Сейчас в сервисе действует 1300 медленных зон и 300 зон, где поездки запрещены. Это на 20% больше, чем в прошлом году.

Построение маршрутов

Вместе с командой Яндекс Карт мы разработали специальные безопасные маршруты для велосипедов и самокатов. Так поездка пройдёт в объезд лестниц, подземных переходов и автострад. Безопасный маршрут прокладывается по велосипедным дорожкам, тротуарам и местам, где есть регулируемые пешеходные переходы.

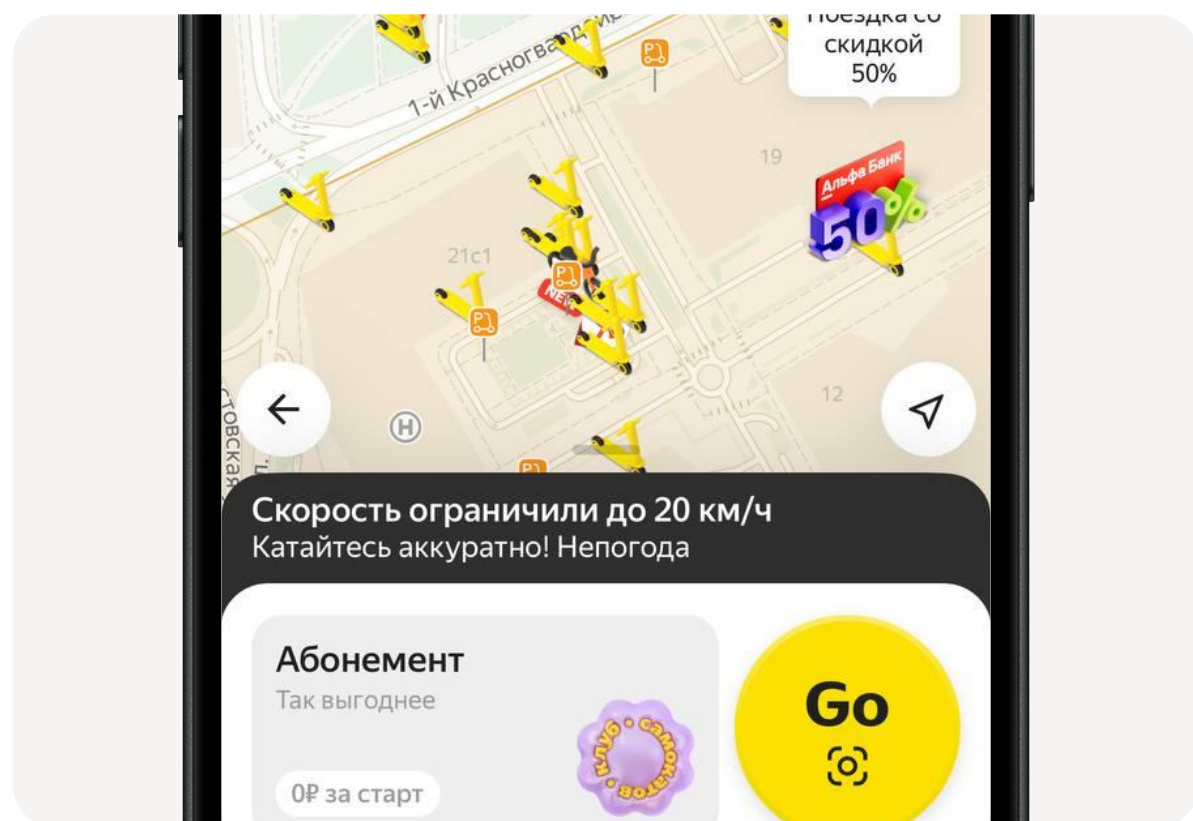
Новое

В 2024 году в Яндекс Картах маршрут на самокате начал строиться с учётом медленных и запретных зон. Это помогает учитывать ограничения перед поездкой.

Уведомление о помехах

Мы заранее сообщаем в приложении о форс-мажорных ситуациях, которые возникают в пути.

Например, рассказываем о действующих в городе ограничениях, предупреждаем об ухудшении погоды и объясняем, что в дождь дорога скользкая и есть риск потерять управление. Так пользователи смогут вместо самоката запланировать поездку на других видах транспорта.



Новое

В случае погодных аномалий — сильного дождя, смерча, урагана — мы не только предупреждаем об этом в приложении, но и принудительно снижаем скорость самокатов. А для тех, кто уже оказался на самокате в сильный дождь или грозу, приложение подскажет ближайшую парковку. В любой момент поездку можно поставить на паузу, чтобы переждать непогоду.

Мы также можем временно ограничить доступ к сервису в районе природной опасности. Такое случается, например, в начале и в конце сезона, когда выпадает много осадков.

Порядок самокатов на улицах

С первых дней работы сервиса совместно с городскими и муниципальными властями мы начали разрабатывать дополнительную инфраструктуру для СИМ. Важно, чтобы самокаты на улицах были аккуратно припаркованы и не мешали пешеходам и другим участникам дорожного движения. Поэтому мы создаём дополнительные места для парковок там, где завершают аренду чаще всего — например, у метро, остановок общественного транспорта и других пересадочных узлов. В каждом городе также курсируют десятки (а в крупных городах и сотни) скаутов, которые следят за порядком самокатов на улицах и аккуратно расставляют их вне зависимости от бренда.

63 млн рублей

Составили инвестиции в закупку и установку парковок для самокатов за три года работы сервиса.

Опция для поездок с друзьями

Езда вдвоём на одном самокате запрещена ПДД — центр тяжести на самокате смещается, из-за чего есть высокий риск потерять управление. Чтобы предотвратить этот сценарий, мы внедрили специальную опцию «Мультиаренда».

С ней каждый может через свой аккаунт в приложении арендовать до трёх самокатов — для друзей или коллег, с которыми по пути. По правилам сервиса всем, кто будет управлять самокатами по «Мультиаренде», должно быть не менее 18 лет.

Страхование жизни, здоровья и ответственности

Ещё до начала поездки у каждого пользователя самокатов Яндекс Go автоматически включается бесплатная базовая страховка, которая покрывает ущерб на сумму до 2 000 000 рублей.

В неё входит не только риск жизни и здоровья самого пользователя, но и его ответственность перед третьими лицами. То есть, если произошло столкновение, страховка покроет и ущерб пострадавшей стороны.

В сервисе есть и расширенная страховка — её можно выбрать перед бронированием самоката. С ней будет застрахован риск повредить свои гаджеты и чужое имущество, например телефон или даже автомобиль.

Страховые лимиты, ₽		
Страховой случай	Базовая страховка	Расширенная страховка
В случае травмы (в зависимости от тяжести травм, по таблице травм)	до 100000	до 300000
При инвалидности (в зависимости от группы инвалидности)	до 2000000	до 2000000
В случае смерти (получают наследники)	2000000	2000000
Компенсация повреждений имущества третьего лица (в зависимости от масштаба повреждений и износа имущества)	—	до 300000
Компенсация за разбитую мобильную электронику пользователя	—	до 100000
Компенсация за разбитую мобильную электронику третьего лица	—	до 100000
Выплата третьему лицу в случае травмы (в зависимости от тяжести травм)	до 100000	до 300000
Выплата третьему лицу в случае инвалидности и/или смерти	до 2000000	до 2000000
Выплата владельцу животного в случае травмы кошки или собаки	до 30000	до 30000
Выплата владельцу животного в случае смерти кошки или собаки	20000	20000

Глава 4.

Реагирование на инциденты и нарушения

Всё о людях и решениях, которые помогают избежать нарушений, и о том, как быть, если поездка пошла не по плану

Ответственность за нарушения

Для пользователей СИМ установлена ответственность в КоАП — за нарушение ПДД инспектор ГИБДД (ГАИ) может выписать штраф. У каждого оператора есть также собственные штрафы — они описаны в оферте, без обязательного согласия с которой нельзя арендовать самокат.

По действующим правилам, в Яндекс Go штраф списывается на основе оферты, а пока пользователь не подтвердит списание со своей банковской карты, привязанной к сервису, ему ограничивается доступ к аренде.

500 рублей

за неправильную парковку

1000 рублей

за неспешивание на пешеходном переходе

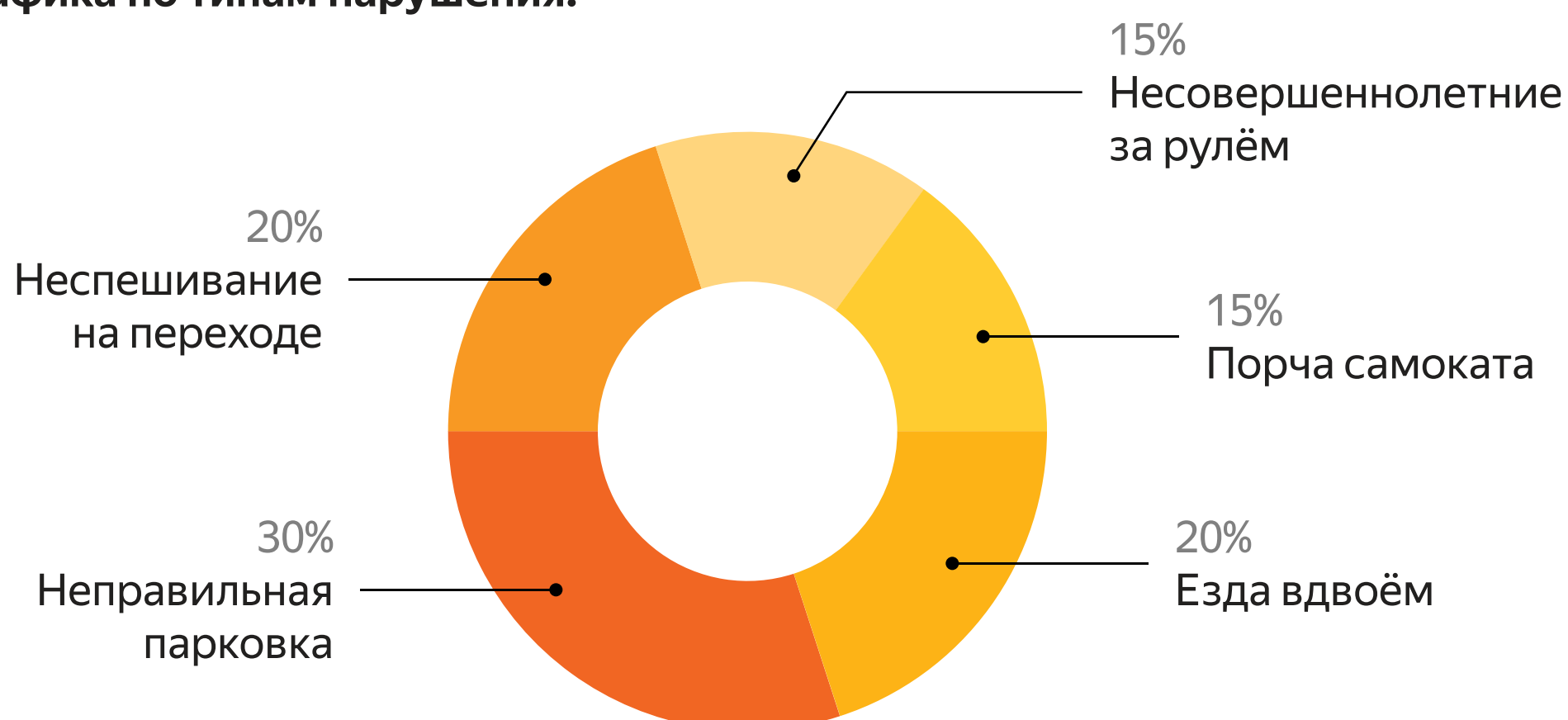
3000 рублей

за езду на СИМ двух и более человек

Статистика нарушений

В сезоне-2024 пользователи чаще всего получали штрафы от сервиса за нарушение правил парковки, когда самокат оставляли в запрещённом месте. Другие самые частые нарушения — езда вдвоём на одном самокате и неспешивание на пешеходном переходе.

Инфографика по типам нарушения:



Все средства от штрафов направляются на развитие инфраструктуры и проекты по безопасности. Например, в сезоне-2024 на полученные деньги мы на 30% увеличили число полевых специалистов, следящих за соблюдением ПДД и правил сервиса в Москве и Петербурге, и оснастили весь парк сервиса укрупнёнными номерами.



Блокировка доступа к сервису

Помимо штрафов, за серьёзные нарушения пользователю может быть заблокирован доступ к сервису — временно или навсегда.

Одно из таких нарушений — управление СИМ несовершеннолетними или передача им аккаунта. Самокат — тоже транспорт, как и автомобилем, им нужно управлять максимально внимательно и осознанно. Поэтому арендовать самокат Яндекса можно только с 18 лет. Это более высокий возрастной порог, чем предусмотрено ПДД.

Новое

В 2024 году мы расширили систему собственных штрафов и увеличили их. Это сделано, чтобы продолжать снижать количество нарушений, в том числе грубых — например, езду в нетрезвом виде.

Сообщения об инцидентах

О нарушениях мы как сервис узнаём сразу несколькими способами: благодаря сотрудничеству с транспортными структурами (например, ГИБДД и ЦОДД), от собственных специалистов, помогающих сервису в городе, а также от обычных пользователей и горожан, которые присылают фото нарушений.

Помощь полевых специалистов. Сразу несколько команд полевых специалистов работают с самокатами в городе. Например, энерджайзеры меняют севшие батареи и делают так, чтобы в каждом районе было достаточное количество заряженных и готовых к поездке самокатов. А скауты расставляют самокаты и поддерживают порядок на парковках.

Каждый специалист может как фиксировать нарушения через специального бота, так и оказывать помощь на дорогах в случае несчастного случая. Для этого мы совместно с центром первой помощи и добровольчества «Вершина» организуем лекции «Основы первой помощи» для полевых специалистов, помогающих сервису во всех крупных городах присутствия.

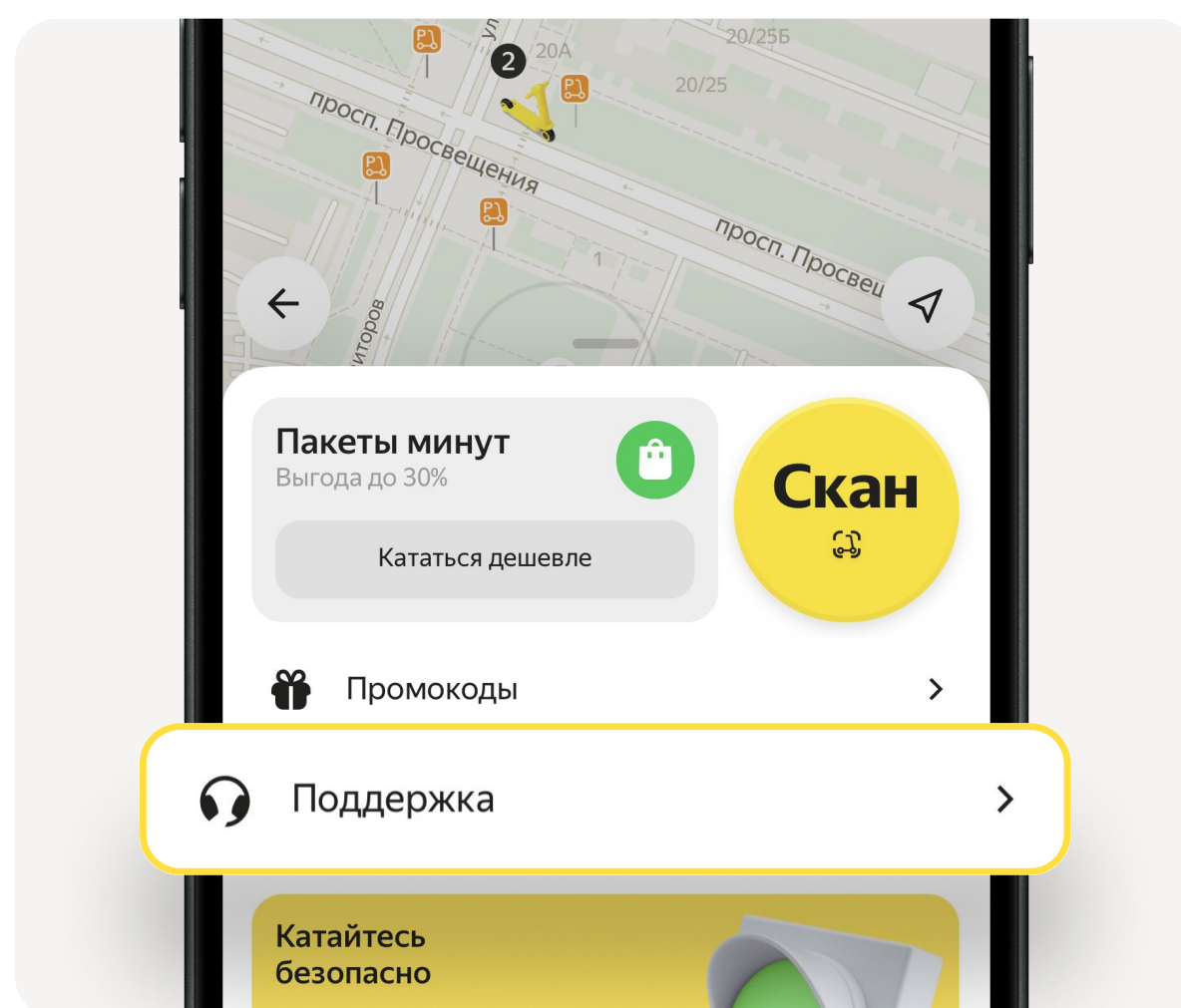
Новое

В сезоне 2024 года в Москве, Санкт-Петербурге и Екатеринбурге появились специалисты, которые следят за соблюдением ПДД и правил парковки. Специальные скауты-штраферы фиксируют нарушения, предупреждают о штрафе и передают заявку в нашу службу поддержки.

Служба поддержки сервиса.

Для тех, кто хочет сообщить о нарушении, поддержка работает в режиме 24/7 в разделе Самокаты Яндекс Go. К сообщению нужно прикрепить фото или видео, на которых виден номер самоката. Также в обращении нужно указать примерное время инцидента — так наши специалисты смогут найти поездку и принять меры.

Если в поездке что-то случилось, нужно первым делом сообщить об этом в поддержку сервиса. Если случай страховой, наш специалист расскажет, как связаться со страховой компанией и какие данные будут нужны для оформления.



Чат-бот по нарушениям. Совместно с Ассоциацией операторов микромобильности и другими операторами мы запустили чат-бота.

Он удобен для тех, кто не пользуется нашим приложением и не может написать в поддержку Яндекс Go о замеченном нарушении. С помощью чат-бота можно оставить сообщение о происшествии с использованием арендованного СИМ. Заходить в приложение конкретного оператора при этом не нужно.

Бот доступен во всех городах присутствия сервиса. Чтобы начать им пользоваться, достаточно заполнить короткий опросник в Telegram по ссылке: https://t.me/Samokat_ru_bot.

С момента запуска бота в апреле 2024 года операторы отработали больше 30 тысяч нарушений — за нарушения были выписаны штрафы или ограничен доступ к аренде.

Взаимодействие с городскими службами. Во всех городах мы получаем от ЦОДД, ГИБДД и других транспортных структур фото нарушений. В части из них есть также специальные центры, которые ведут круглосуточный мониторинг и следят за ситуацией на дорогах.

Поэтому в случае ДТП или другого инцидента информация об этом сразу становится известна и нам, и городским службам. Мы получаем данные о нарушении и определяем поездку, во время которой оно было совершено.

Новое

Совместно с городскими властями Москвы выбрали наиболее заметный вариант номера на самокате — горизонтальный номер на боковой части самоката. Им мы оснастили СИМ во всех городах присутствия сервиса.

Это упрощает процесс фиксации нарушений ПДД на СИМ через систему городских камер. А поддержке так легче найти поездку при обращении.

Основные цифры сезона-2024

99,9% поездок

Совершаются без нарушений ПДД и правил сервиса.

75 тысяч штрафов

Получили пользователи от сервиса за нарушение ПДД и других правил.

45 тысяч аккаунтов

Заблокированы за нарушения ПДД и правил сервиса.

22 тысячи аккаунтов

Несовершеннолетних сервис превентивно заблокировал в сезоне-2024. Это значит, что ребёнок пытался войти в сервис, но наши специалисты ограничили ему доступ ещё до первой поездки.

Глава 5.

Перспективные проекты

Что мы придумали и что ещё планируем, чтобы нарушений в сервисе было меньше, а поездки становились безопаснее.

Популяризация культуры ответственного вождения

Как и в своё время автомобилистов, растущую аудиторию кикшеринга нужно обучать. Поэтому мы планируем расширять образовательные проекты по безопасности — например, уже в этом году совместно с Департаментом образования и науки города Москвы запускаем уроки по безопасному вождению самокатов в московских школах.

Так, когда ребятам исполнится 18 лет и они смогут арендовать наши самокаты, каждый будет знать правила и понимать ответственность за их нарушения. Новая программа станет продолжением нашего проекта «Школа вождения самокатов».

Мы также расширим географию собственных школ, чтобы пройти обучение ПДД и правилам обращения с самокатом могли все желающие во всех городах присутствия сервиса.

Разработка собственного самоката и технологий для его обслуживания

В 2023 году мы представили самокат собственной разработки Wind. Одна из его особенностей — широкая, но короткая платформа, за счёт чего на самокате удобно ездить одному и неудобно вдвоём.

Мы планируем расширять парк самокатов собственной разработки и дальше — не только совершенствовать текущую модель, но и разрабатывать новые самокаты Яндекса.

Наша команда также продолжит внедрять технологии для безопасного обслуживания самокатов в городе. Например, в этом сезоне мы в тестовом режиме запустили СИМовоз — специальное устройство для перевозки нескольких самокатов.



Минимизация нарушений

Мы продолжим помогать пользователям яснее осознавать ответственность за небезопасное поведение за рулём самоката. Например, с 1 сентября 2024 года в Москве начал действовать штраф 100 000 рублей за несовершеннолетних за рулём или за передачу аккаунта ребёнку. По итогам сезона мы проанализируем статистику и определим, как дальше развивать систему противодействия нарушениям.

Мы планируем увеличивать число скаутов и штраферов, которые контролируют соблюдение правил, подсказывают ближайшую парковочную зону, помогают пользователям не совершить нарушение или фиксируют его, если оно всё-таки произошло.

Развитие инфраструктуры

Важно приучать жителей ездить по выделенным полосам, где они не пересекаются с другими участниками дорожного движения. Поэтому в сезоне-2024 совместно с городскими властями Москвы и другими операторами мы начали разработку дополнительных велополос и уже создали одну из них на Цветном бульваре. Это первый проект инфраструктуры, который был реализован за счёт инвестиций сервисов аренды. В ближайшее время мы будем масштабировать его и в других районах: Хамовниках, Донском районе и кластере «Флаконе». По нашим планам это может стать началом большого преобразования, которое глубже интегрирует кикшеринг в городскую инфраструктуру.

Мы продолжим инвестировать и в разработку специальных парковок для СИМ. Это будут дополнительные парковочные дуги или зоны на улицах со специальной разметкой. В этом сезоне мы начали обустраивать дополнительные парковки недалеко от станций метро в спальных районах — в местах, где парковок не было, но где жителям было бы удобно оставлять самокаты.

**до 200 млн
рублей**

мы планируем увеличить инвестиции в безопасность в сезоне-2025, учитывая новые и уже существующие направления работы.

