



Nr BWS-3-02/2010

Warszawa, dn. 17.11.2010 r.

**Związek Zawodowy Drużyn Konduktorskich
i Pracowników Transportu
Zarząd Główny Zakładowy
w Zakładzie Południowym „PKP Intercity” S.A.**

**ul. Bohaterów Getta Warszawskiego 12/11
44-100 Gliwice**

Szanowni Państwo,

Dla większości organizacji na całym świecie, których model biznesowy oparty jest na świadczeniu usług, jednym z kluczowych obszarów szczególnie rozwijanych i który nie rzadko stanowi przewagę konkurencyjną, jest dbałość o klienta wyrażona poziomem, jakości obsługi. Oprócz bowiem podstawowych cech funkcjonalnych, które usługi w różnych branżach (m.in. telekomunikacja, bankowość, czy transport) muszą spełniać, aby wzbudzać zainteresowanie klientów, właśnie silne relacje z klientami stanowią *added value*, mającą decydujące znaczenie w procesie wyboru.

W przypadku Spółki „PKP Intercity” S.A., podstawą funkcjonowania jest świadczenie usług przewozowych w pasażerskim transporcie kolejowym.

Tworząc i w konsekwencji dostarczając klientom konkretną ofertę przewozową, koncentrujemy się na umożliwieniu im odbycia podróży w określonym czasie i za określoną cenę. Dążymy również do zapewnienia pasażerom określonej jakości obsługi, zarówno podczas zakupu oferty, jak i na pokładzie pociągu. Wyrażając troskę o zadowolenie pasażerów, staramy się, aby jakość obsługi opierała się na podstawowych wartościach, m.in. miłej i uprzejmej obsłudze, dostarczeniu rzetelnej informacji, czuwaniu nad sprawnym, niezakłóconym przebiegiem podróży, zapewniając poczucie bezpieczeństwa. Dążąc w ten sposób do zapewnienia pasażerowi komfortu podróży, budujemy szczególną więź z pasażerem i realizując misję Spółki, stajemy się **partnerem w podróży**.

Tworząc „Wytyczne w sprawie zapewnienia podróżnym właściwej informacji w pociągach”, przyświecał nam cel wypracowania drogowskazu w zakresie niezbędnych do wykonywania czynności w zakresie informowania podróżnych oraz zdefiniowania jednolitych (dla określonych kategorii pociągów) zachowań naszych pracowników,



k którzy będąc odpowiedzialnymi za budowę relacji z pasażerami, wpływają na kreowanie pozytywnego (!!!) wizerunku Spółki.

Biorąc pod uwagę przedstawioną powyżej koncepcję kreowania jakości oferty przewozowej, nikt nie może mieć wątpliwości, iż zespoły drużyn konduktorskich, to grupa pracowników, stanowiąca pierwszą linię w procesie obsługi klienta. Dla znacznej części naszych pasażerów kontakt z „PKP Intercity” S.A. ogranicza się wyłącznie do relacji bezpośrednich z pracownikami drużyn na pokładzie pociągu.

Odnosząc się szczegółowo do przedstawionych przez Państwa uwag do „Wytycznych ...”, o których mowa powyżej, chcielibyśmy przedstawić stanowisko Spółki w przedmiotowej sprawie.

Zgodnie z założeniami, Spółka wyróżnia następujące kategorie pociągów: EIC, EC oraz TLK. „Wytyczne ...”, obowiązują w każdej z nich, ale są zróżnicowane w zależności od danej kategorii pociągu. Ponieważ EC to pociągi międzynarodowe, dla tej kategorii pociągów nałożony został obowiązek wygłaszania komunikatu w języku angielskim (bądź innym obcym, użytym, jako trzeci). Z uwagi na fakt, iż EIC jest i będzie tą najbardziej związaną i kojarzoną z wizerunkiem „PKP Intercity” S.A, dla tej kategorii wprowadzono obowiązek przedstawiania się kierownika pociągu z imienia i nazwiska.

Przedstawiona przez Państwa argumentacja, według, której zostają naruszone zasady bezpieczeństwa pracowników nie wydaje się zasadna. Podczas kontroli biletów podróżni także zobowiązani są do okazywania dokumentów poświadczających tożsamość. Pracownicy Centrów Obsługi Klienta wyposażeni są w imienne plakietki, a większość pracowników Spółki, na co dzień w swojej pracy posługuje się imieniem i nazwiskiem.

Warto podkreślić, iż tego typu identyfikacja pracownika jest już standardem w wielu firmach reprezentujących różne branże. Imienne przedstawienie się osoby odpowiedzialnej za podróż czy to na pokładzie samolotu (kapitan) czy pociągu (kierownik pociągu), stanowi przede wszystkim miły gest powitania, który wykonuje „gospodarz” w stosunku do swoich gości.

Spotykane również plakietki (zawierające najczęściej imię i nazwisko), umożliwiają identyfikację pracownika, którego wykonywane czynności zawodowe związane są z bezpośrednią obsługą klienta.



Powołując się na literę prawa warto podkreślić, iż Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych w art. 6 ust. 1-3 jedynie w sposób ogólny określa, co należy uznawać za dane osobowe. Stanowi ona, że za dane osobowe uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej. Osobą możliwą do zidentyfikowania jest osoba, której tożsamość można określić bezpośrednio lub pośrednio, w szczególności przez powołanie się na numer identyfikacyjny albo jeden lub kilka specyficznych czynników określających jej cechy fizyczne, fizjologiczne, umysłowe, ekonomiczne, kulturowe lub społeczne. Informacji nie uważa się za umożliwiającą określenie tożsamości osoby, jeżeli wymagałoby to nadmiernych kosztów, czasu lub działań. Ustawa nie określa dokładnie, które informacje mają status danych osobowych, lecz jedynie wskazuje, czym należy się kierować w klasyfikowaniu informacji, jako dane osobowe. Przedstawianie się kierownika pociągu z imienia i nazwiska w trakcie wygłaszania komunikatów dla podróżnych w pociągu nie stanowi, zatem naruszenia postanowień ustawy o ochronie danych osobowych. Wykonywanie przez kierownika pociągu, wskazanych w piśmie czynności, wiąże się z wystawieniem w pociągu stosownego dokumentu, manualnie lub z terminala mobilnego (bilet, wezwanie - protokół, poświadczenie zatrzymania dokumentu), na których widnieją m.in. nazwa i czasami adres pracodawcy, stacja macierzysta pracownika, numer identyfikacyjny, co w połączeniu z obowiązkiem noszenia identyfikatora ze zdjęciem umieszczonego w widocznym miejscu jak i postępowanie się pieczętką identyfikacyjną równie dobrze pozwala na zidentyfikowanie pracownika przez podróżnego. Z przesłanego pisma można wnioskować, że dotychczas zdaniem organizacji społecznej, nie miało to żadnego wpływu na bezpieczeństwo pracowników.

Konieczność przedstawiania się pracowników, kontestujecie Państwo również ze względów bezpieczeństwa. Tymczasem, jak pokazują historyczne wydarzenia, w przeszłości miały miejsce nieprzyjemne sytuacje dla pasażerów (okradzenia, rozboje czy inne, związane z zakłócaniem porządku publicznego), w których to pracownicy drużyn konduktorskich, stając w obronie pasażerów, narażeni byli na zastraszanie oraz podejmowane były wobec nich próby wywierania presji. Spółka każdorazowo podejmowała działania mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa pracowników (patrole Policji, SOK, oraz wprowadzenie ochrony w wybranych pociągach).

Kolejnym tematem, jest uczestniczenie pracowników oraz innych osób prywatnych (w tym będących pracownikami Spółki) w internetowych portalach społecznościowych. Każdy pracownik ma prawo do korzystania z tego rodzaju usług w czasie wol-



nym od pracy. Oczywiście jest, iż informacje tam zamieszczane są autorstwa samych uczestników i to oni biorą za odpowiedzialność zarówno za ich treść, jak i wynikające z tego potencjalne konsekwencje.

Korzystanie z dobrodziejstw portali społecznościowych nie może jednakże w żaden sposób zakłócać pracownikowi realizację celów i zadań powierzonych mu przez Pracodawcę.

Głównym zadaniem drużyn konduktorskich jest obsługa pasażera na pokładzie pociągu, a w tym m.in. kontrola/sprzedaż biletów, przekazywanie pełnej informacji podróży oraz zapewnienie poczucia bezpieczeństwa dla pasażerów. Wymienione zadania nie wykluczają się nawzajem i przez wielu pracowników drużyn konduktorskich są realizowane wzorowo. W pełni potwierdza to fakt, iż głównie brak dobrej woli i zaangażowania może uniemożliwić wypełnienie obowiązków służbowych. „Wzory komunikatów ...” zawierają jedynie minimalny zakres informacji dostarczanych podróży w trakcie przejazdu, nałożony na spółki kolejowe *Rozporządzeniem (WE) Nr 1371 Parlamentu Europejskiego i Rady*, z dnia 23 października 2007r. tj. o usługach świadczonych w pociągach, o opóźnieniach, o następnej stacji, o bezpieczeństwie w czasie podróży i o głównych możliwościach przesiadek na stacjach węzłowych. Niektóre zadania mogą wymagać większego zaangażowania ze strony pracownika na rzecz pasażera/podróżnego. Nie oznacza to jednak, że zakres tych zadań wychodzi poza obowiązki pracowników. Jeżeli nie istnieje możliwość skomunikowań na wybranych odcinakach, taka informacja powinna również zostać przekazana do wiadomości pasażerów.

Właśnie umiejętność „wyposażenia” pasażera w rzetelną informację podczas podróży (oraz w konkretnych przypadkach wydanie dodatkowego poczęstunku), szczególnie w zmieniających się i nieprzewidywanych sytuacjach, w znacznym stopniu niwelują pasażerom poczucie bezradności załogi i braku jej profesjonalizmu.

Zły stan urządzeń nagłaśniających w pociągu lub ich brak jak również duże zapełnienie pociągu, nie zwalnia przewoźnika z obowiązku informowania podróżnych w kwestiach wynikających z *Rozporządzenia (WE) Nr 1371 Parlamentu Europejskiego i Rady*, z dnia 23 października 2007r. Postępowanie w takim przypadku określa obecnie ust. 11 wprowadzonych „Wytycznych ...”. Do tej pory obowiązujące w Spółce procedury (lub dodatkowe wytyczne) nakładały na kierowników pociągu takie same obowiązki w zakresie informowania podróżnych w szczególności w przypadkach zakłóceń w ruchu. Obsługa pociągu powinna wówczas informować podróżnych osobiście, w taki sposób, aby informacja dotarła do jak największej liczby podróżnych. Po-



nadto, kierownik pociągu po zakończonej zmianie roboczej ma obowiązek sporządzić raport służbowy na wszystkie wydarzenia wynikłe w trakcie pracy (§16 ust. 2 Br-21). W czasie, gdy nie występują żadne perturbacje w ruchu pociągów, przy skomunikowaniach na stacjach węzłowych obowiązują „Wytyczne w sprawie skomunikowań pociągów pasażerskich w rozkładzie jazdy 2009/2010” wraz z wykazem pociągów oczekujących na opóźnione pociągi skomunikowane. Powyższe wytyczne zostały opracowane przez wszystkich przewoźników oraz wdrożone przez PKP PLK. Problem pojawia się właśnie w przypadku wystąpienia perturbacji w ruchu pociągów (remonty torów i dworców kolejowych, zamknięcia szlaków kolejowych, niewłaściwe lokomotywy, itp.) w związku z *Rozporządzeniem (WE) Nr 1371 Parlamentu Europejskiego i Rady*, z dnia 23 października 2007r. obowiązku informowania podróżnych o możliwościach przesiadek na stacjach węzłowych. W takich przypadkach procedurę zgłaszania potrzeby skomunikowania określają ww. „Wytyczne w sprawie skomunikowań ...”. Kontakt kierownika pociągu z dyżurnym ruchu nakazany został tylko w konkretnym przypadku tj. gdy pociąg zdążający na skomunikowanie zostaje zatrzymany przed semaforem wjazdowym do stacji, co może skutkować utratą skomunikowania, a dla zminimalizowania czasu opóźnienia pociągu oczekującego na skomunikowanie wskazane jest podanie konkretnego peronu przy którym dany pociąg oczekuje na podróżnych.

Zanim wprowadzone zostały „Wytyczne” oraz „Wzory komunikatów”, pracowników drużyn konduktorskich obowiązywało postanowienie (wprowadzone wewnętrznym pismem), które precyzowało, kiedy i jakie informacje dla podróżnych musiały zostać przekazane przez obsługę, w przypadku m.in. zakłóceń w ruchu pociągów.

Praktyka pokazała, iż działanie to nie miało wpływu na zmniejszenie wynagrodzenia z tytułu prowizji od wystawionych biletów (przynajmniej takie informacje nie wpływały do Spółki), mimo, iż perturbacje w ruchu pociągów (związane z remontami torów i dworców kolejowych, zamknięciami szlaków kolejowych, niewłaściwymi lokomotywami itp.) nie są rzadkim zjawiskiem. Niezrozumiałym, zatem jest stwierdzenie, że wprowadzenie „Wytycznych...” oraz nowych „Wzorów komunikatów...” wpłynie na zmniejszenie wynagrodzenia z tytułu prowizji od wystawionych biletów, skoro do tej pory udzielanie informacji podróżnym nie miało na to wpływu.

Zgodnie z obowiązującymi w Spółce instrukcjami, drużyna konduktorska w czasie jazdy pociągu powinna zwracać uwagę na sygnały podawane z pociągu przez maszynistę, sygnały na stacjach i na szlaku oraz podawane z posterunków ruchu (§5 ust. 11 Br-21) oraz postępować zgodnie z postanowieniami §63 ust. 24 Instrukcji Ir-1,



nie jest to zatem nowy obowiązek nałożony na kierownika pociągu i innych pracowników drużyny konduktorskiej.

Biorąc powyższe pod uwagę nie może być mowy o nowym obowiązku nałożonym na kierownika pociągu i innych pracowników drużyny konduktorskiej.

Nie wygłaszanie stosownych komunikatów (lub brak informowania podróżnych razie awarii urządzeń nagłaśniających), traktowane jest, jako ciężkie naruszenie obowiązków służbowych.

Realizacja Programu Dobrowolnych Odejść to konieczny element Programu Restrukturyzacji Spółki, który w efekcie końcowym zapewni sprawne i efektywne zarządzanie organizacją. Tymczasem wprowadzenie „Wytycznych...” oraz nowych „Wzorów komunikatów...”, o czym wspomniano na początku niniejszego pisma, ma na celu przede wszystkim określenie niezbędnych do wykonywania czynności w zakresie informowania podróżnych oraz zdefiniowania jednolitych (dla określonych kategorii pociągów), zachowań naszych pracowników. Czy w związku z procesem dostosowywania organizacji do funkcjonowania w stale zmieniającym się otoczeniu konkurencyjnym można zaprzestać starań o podnoszenie jakości obsługi klienta?

Przedstawiona powyżej argumentacja wydaje się wystarczająca, aby jednoznacznie podkreślić zasadność wprowadzenia „Wytycznych...”. Zbieżność terminu, o którym Państwo wspomina, wynika przede wszystkim z konieczności zastosowania określonych procedur w procesie przygotowywania „Wytycznych...”, w szczególności w zakresie zamawiania usługi w drukarni.

Likwidacja obowiązku przyjmowania i zdawania składów pociągów na grupach postojowych, który to temat również podnosicie Państwo w swoich uwagach, w chwili obecnej konsultowany z przedstawicielami związków zawodowych, a wprowadzenie jej w życie nie zostało jeszcze przesądzone.

Na zakończenie, do omówienia pozostawiliśmy temat, który naszym zdaniem ma charakter nieco humorystyczny. Mowa oczywiście o oznakowaniu, jakie przyjęliśmy w „Wytycznych...” w kontekście pracownika, wykorzystując zalety personifikacji. Często występująca w literaturze forma, którą mistrzowie pióra posługiwali się próbując opisać rzeczywistość. W nawiązaniu jednocześnie do misji Spółki, jaką jest „Być partnerem w podróży” nie pozwala nam znaleźć uzasadnienia, które wyjaśniałoby, dlaczego zamieszczona ikona psa – wiernego przyjaciela człowieka, nierzadko jego



obrońcę - może wywołać „niemiłe skojarzenia” i z jakich powodów zastosowanie takiej symboliki może być dla pracowników obraźliwe.

Dokonując podsumowania naszej wypowiedzi, jeszcze raz pragniemy zwrócić Państwa uwagę na najistotniejsze kwestie.

Dla naszej Spółki, specjalizującej się w świadczeniu usług w przewozowych dla pasażerów, dbałość o silne, pozytywne relacje z pasażerami jest jednym z kluczowych celów. Świadczenie usług traktujemy w kategoriach służby publicznej. Zapewnienie komfortu podróżnym definiowanego przez pryzmat bezpieczeństwa, miłej i przyjaznej atmosfery, oraz dostarczania rzetelnej informacji, jest wartością, która wypływa z misji Spółki. Bezpośrednie pozytywne relacje z pasażerami budują ci, którym umożliwiają to codzienne obowiązki i ułatwiają osobiste umiejętności – pracownicy drużyn konduktorskich.

Przygotowane „Wytyczne w sprawie zapewnienia podróżnym właściwej informacji w pociągach” traktować należy przede wszystkim, jako narzędzie, którego zadaniem jest ułatwienie realizacji codziennych wyzwań w procesie komunikacji z pasażerami.

Z pasażerem

CZŁONEK ZARZĄDU

Katarzyna Zimnicka-Jankowska

Katarzyna Zimnicka-Jankowska

Do wiadomości:

1. Sejm RM Komisja Infrastruktury
2. UTK
3. PKP S.A.
4. Zakład Południowy PKP IC
5. Rzecznik Praw Obywatelskich
6. Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych
7. PLK
8. Rada Krajowa ZZWP
9. Inne związki zawodowe
10. Pracownicy