

BWP1 – 072 – 63/2012

Warszawa 31.12.2012 r.

1. NSZZ „Solidarność” Międzyzakładowa Komisja Koordynacyjna „PKP Intercity” S.A.
2. Federacja Związków Zawodowych Pracowników PKP – Rada Krajowa
3. Związek Zawodowy Maszynistów Kolejowych w Polsce – Rada Krajowa
4. Związek Zawodowy Pracowników Warsztatowych – Zarząd Krajowy
5. Federacja Związków Zawodowych Maszynistów Kolejowych
6. Związek Zawodowy Drużyn Konduktorskich w RP – Rada Krajowa
7. Międzyzakładowy Związek Zawodowy Rewidentów Taboru – Zarząd Krajowy
8. NSZZ „Solidarność 80” – Krajowy Sekretariat Kolejarzy
9. Ogólnopolski Związek Zawodowy Pracowników Transportu – Rada Krajowa
10. Związek Zawodowy „Kontra” – Komisja Krajowa
11. Związek Zawodowy Dyżurnych Ruchu PKP – Rada Krajowa
12. Autonomiczne Związki Zawodowe Transportu Kolejowego w Słupsku

Szanowni Państwo,

W związku z zarejestrowaniem Zakładowego Układu Zbiorowego Pracy dla pracowników zatrudnionych przez jednostki organizacyjne wchodzące w skład „PKP Intercity” S.A. (dalej również jako „ZUZP”), który obowiązuje od dnia 01.11.2012 r., Zarząd Spółki uprzejmie informuje, że podjęte zostały prace mające na celu ustalenie jednolitego dla wszystkich pracowników zatrudnionych na tych samych stanowiskach w poszczególnych jednostkach organizacyjnych spółki, taryfikatora potrąceń premii regulaminowej z tytułu naruszenia Standardów obsługi klienta obowiązujących w Spółce „PKP Intercity” S.A.

W ZUZP obowiązującym od 01.11.2012 r. regulacje dotyczące potrąceń premii regulaminowej zawiera Załącznik nr 3 do ZUZP, w którym zawarto następujące postanowienia:

Ust. 3:

Pracownik traci prawo do premii regulaminowej za dany miesiąc w wysokości 100%, w przypadku:

- 1) *rozwiązania stosunku pracy bez wypowiedzenia z winy pracownika,*
- 2) *nieusprawiedliwionej nieobecności w pracy lub samowolnego opuszczenia miejsca pracy,*
- 3) *stawienia się do pracy w stanie po spożyciu alkoholu (środków odurzających), spożywania w/w używek na terenie miejsca pracy określonego w umowie o pracę,*

- 4) spowodowania wypadku kolejowego, po zakończonym postępowaniu wyjaśniającym,
- 5) wyrządzenia szkody pracodawcy,
- 6) nie wykonania w terminie, z winy pracownika, obowiązkowych badań lekarskich,
- 7) fałszowania dokumentów czasu pracy (listy obecności, raportów z jazdy, karty Mt514, wykazu wyjazdów drużyn konduktorskich, dziennika dyspozytora i ewidencji godzin nadliczbowych),
- 8) nieprzestrzegania zasad i przepisów BHP oraz przepisów p.poż.

Ust. 4:

Pracownik może zostać pozbawiony prawa do premii regulaminowej za dany miesiąc, w przypadku:

- 1) spóźnienia do pracy do 30%
- 2) nieterminowego rozliczania wpływów w kasie dopłat do 70%
- 3) nieprofesjonalnej i niewłaściwej obsługi klientów Spółki, stwierdzonej na podstawie skarg pasażerów, potwierdzonej przeprowadzonym postępowaniem wyjaśniającym do 70%
- 4) nieuprzejmego traktowania klientów wewnętrznych Spółki, potwierdzonego skargami pracowników i przeprowadzonym postępowaniem wyjaśniającym do 70%
- 5) nieprzestrzegania regulaminów, instrukcji i przepisów obowiązujących w jednostkach organizacyjnych Spółki do 50%
- 6) niewykonania polecenia służbowego wydanego przez przełożonego, jeżeli nie jest ono sprzeczne z przepisami prawa lub umową o pracę do 70%

Jak wynika z cytowanego przepisu, w ZUZP partnerzy społeczni określili jedynie górne (maksymalne) granice potrąceń, co oznacza, że w zakresie decydowania o wysokości potrąceń w ramach określonych w ZUZP limitów może zasadniczo panować dowolność (w zależności od kwalifikowania danego naruszenia przez osobę decydującą o potrąceniu). Powyższa sytuacja, w przypadku praktycznego stosowania w/w regulacji, skutkuje różnym traktowaniem pracowników i dokonywanie potrąceń w różnej wysokości za te same naruszenia, co może doprowadzić do zarzutów dotyczących dyskryminacji.

Mając na uwadze powyższe, w tym przede wszystkim fakt, że:

1. to pracodawca i jego przedstawiciele zobowiązani są do stosowania w praktyce postanowień Załącznika nr 3 do ZUZP,
2. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, pracodawca ponosi odpowiedzialność z tytułu nieuzasadnionego różnego traktowania pracowników znajdujących się w takiej samej sytuacji,

za uzasadnione uważa się wprowadzenie jednolitego dla wszystkich pracowników taryfikatora możliwych potrąceń premii regulaminowej z tytułu naruszenia przez pracowników Standardów obsługi klienta obowiązujących w Spółce „PKP Intercity” S.A., w ramach zasad i limitów określonych w Załączniku nr 3 do ZUZP.

Taryfikator ten określa w sposób szczegółowy:

- katalog naruszeń, z tytułu których mogą być stosowane potrącenia premii regulaminowej w stosunku do pracowników naruszających Standardy obsługi klienta,
- zasady dokonywania potrąceń poprzez określenie wysokości potrącenia premii z tytułu każdorazowego naruszenia obowiązujących w Spółce Standardów - w zależności od rodzaju naruszenia oraz liczby dokonanych naruszeń.

Projekt Taryfikatora, o którym mowa powyżej, przedkładamy organizacjom związkowym w celu zapoznania się z jednoczesną informacją, że zostanie on przekazany na początku roku Zakładom w celu zapoznania z nim wszystkich pracowników, do pilotażowego stosowania od 1 kwietnia 2013 r.

Pozostaję z poważaniem,

E. Boguszevska-Jaczevska
DYREKTOR WYKONAWCZY
Ewa Boguszevska-Jaczevska

**PROPOZYCJE BBK DOTYCZĄCE WDROŻENIA PROJEKTU WERYFIKACJI
I EGZEKUCJI OBOWIĄZUJĄCYCH W SPÓŁCE STANDARDÓW**

Lp.	Rodzaj nieprawidłowości	Propozycja kar finansowych (% premii) ¹				1. ²
DRUŻYNY KONDUKTORSKIE						
Naruszenie Standardów obsługi klienta w „PKP Intercity” S.A.						
1.	<i>Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień dotyczących:</i>					
	• Identyfikacji z polityką Spółki (Standardy 1, 3, 8). W szczególności:					
	— wypowiedzianie negatywnych, krytycznych uwag na temat „PKP Intercity” S.A. lub innych Spółek wchodzących w skład Grupy PKP;	50	70	70		
	— naruszanie przez umundurowanych lub identyfikowanych ze Spółką „PKP Intercity” pracowników norm kulturalnego zachowania zarówno w trakcie świadczenia pracy jak i poza godzinami pracy, w jakimkolwiek miejscu.	20	40	70	70	
	• Kulturalnej obsługi klienta (Standardy 1, 7, 8, 10, 12). W szczególności:					
	— zaniechanie używania zwrotów grzecznościowych w trakcie kontaktu z klientem [-ką];	20	30	50	70	70
	— lekceważące traktowanie klienta [-ki]	50	70	70		
	— wykonywanie innych czynności (nie związanych z obsługą) w trakcie obsługi klienta [-ki];	30	50	70	70	
	— unikanie kontaktu z podróżnym (-ą) (np. przebywanie w przedziale służbowym bez uzasadnionej przyczyny, unikanie odpowiedzi na pytania podróżnego [-ej]);	20	50	70	70	
	— niezachowanie dyskrecji w trakcie kontaktu z podróżnym [-ą] (np. publiczne komentowanie potrzeb lub błędów popełnionych przez podróżnego [-ą]).	20	50	70	70	
	• Profesjonalnej obsługi klienta (Standardy 1, 2, 9, 15, 16). W szczególności:					
	— nieprzyjęcie do wiadomości w sposób potwierdzony lub przyjęcie nieterminowe obowiązujących zarządzeń i zmian do przepisów, instrukcji itp.;	30	50	70	70	
	— nieudzielenie informacji podróżnemu [-ej] nt. oferty taryfowej / handlowej, ulg, rozkładu jazdy, uprawnień podróżnych, sposobu i terminu złożenia reklamacji;	50	70	70		
	— udzielanie odpowiedzi błędnych, nieprecyzyjnych lub w sposób niezrozumiały dla podróżnego [-ej];	30	50	70	70	
	— niepodjęcie działań związanych z zapewnieniem skomunikowań;	50	70	70		
	— niepoinformowanie podróżnych o utrudnieniach w ruchu (zarówno przez urządzenia nagłaśniające w pociągu jak i osobiście w przypadku awarii ww. urządzeń);	50	70	70		
— brak reakcji drużyny konduktorskiej na powstałe w czasie jazdy usterki wywierające negatywny wpływ na jakość świadczonych usług;	30	50	70	70		
— spożywanie posiłku w przedziale służbowym w sytuacji gdy pracodawca zapewnił przerwę w pracy w trakcie pobytu w stacji zwrotnej lub wskazał, w Planie obsługi pociągów, inny czas jej trwania;	20	50	70	70		

¹W przypadku zastosowania potrącenia premii należy stosować progresywny system kar (np. za pierwsze przewinienie opisane w rubryce 1 tabeli: potrącenie 50%, za drugie potrącenie 70%). Potrącenie premii nie wyklucza zastosowania kary porządkowej z kodeksu pracy, a nawet rozwiązania umowy z pracownikiem, który dopuścił się naruszenia. Ponadto pracownik zakwalifikowany do obsługi I lub II planu, który zostanie ukarany karą porządkową, przesunięty zostanie obligatoryjnie do obsługi pociągów w niższym planie obsługi, przy czym nie może on w takim przypadku stanowić rezerwy kadrowej dla obsługi wyższego planu.

² Maksymalny wymiar kary finansowej (% premii).

**PROPOZYCJE BBK DOTYCZĄCE WDROŻENIA PROJEKTU WERYFIKACJI
I EGZEKUCJI OBOWIĄZUJĄCYCH W SPÓŁCE STANDARDÓW**

Lp.	Rodzaj nieprawidłowości	Propozycja kar finansowych (% premii) ¹				1. ²
	— nieudzielenie pomocy podróżnym, którzy szczególnie jej potrzebują (np. kobietom w ciąży, osobom starszym, niepełnosprawnym, itp.) w trakcie wsiadania/wysiadania do/z pociągu, zajmowania miejsc lub lokowania bagażu - szczególnie w sytuacji gdy osoby te zwróciły się z prośbą o pomoc;	50		70		70
	— nieudzielenie pomocy osobom, których zachowanie wskazuje na konieczność udzielenia pomocy np. mającym trudności z odnalezieniem wagonu/miejsca – szczególnie w sytuacji gdy osoby te zwróciły się z prośbą o pomoc;	40		70		70
	— przyjęcie prezentu lub upominku od klientów.	50		70		70
2.	Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień dotyczących:					
	• Wyglądu zewnętrznego i umundurowania (Standardy 3, 4 i 5). W szczególności:					
	— świadczenie pracy w ubiorze, którego elementy odbiegają od obowiązujących w Spółce PKP Intercity wzorów;	10	30	50	70	70
	— świadczenie pracy bez nakrycia głowy (za wyjątkiem sytuacji opisanych w Instrukcji Br-21);	10	30	50	70	70
	— świadczenie pracy bez krawata / apaszki / musznika lub w koszuli rozpiętej ponad dopuszczalne normy;	10	30	50	70	70
	— świadczenie pracy bez identyfikatora służbowego, z identyfikatorem przypiętym nieprawidłowo lub w sposób uniemożliwiający klientom identyfikację pracownika;	50		70		70
	— noszenie niedozwolonego rodzaju lub ilości ozdób i biżuterii;	10	30	50	70	70
	— stosowanie niedozwolonego makijażu lub koloru włosów;	10	30	50	70	70
	— utrzymanie fryzury w stanie niechlujnym.	10	30	50	70	70
	• Wyglądu stanowiska pracy (Standard 1, 6). W szczególności:					
	— nieutrzymanie porządku w przedziale służbowym lub przechowywanie w widocznym miejscu, w przedziale służbowym, rzeczy stanowiących własność prywatną;	10	30	50	70	70
	— palenie tytoniu przez umundurowanego pracownika w przedziale służbowym / innym publicznym miejscu / brak reakcji na palenie tytoniu lub niewłaściwe zachowanie w pociągu przez osoby jadące pociągiem.			70		70
Naruszenie obowiązujących przepisów, instrukcji, wytycznych i postanowień						
1.	Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień dotyczących czasu pracy (Regulaminu pracy, Planu obsługi pociągów). W szczególności:					
	— spóźnienie do pracy z przyczyn leżących po stronie pracownika;			30		30
	— świadczenie pracy niezgodnie z Planem obsługi pociągów.			30		30
2.	Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień dotyczących bezpieczeństwa podróżnych (Instrukcja Br-21). W szczególności:					
	• W czasie postoju pociągu na stacji:					
	— nieusprawiedliwiona nieobecność konduktora lub kierownika pociągu na peronie stacji w bezpośrednim sąsiedztwie wagonów przydzielonych do obsługi.	30		50		50
	• W czasie ruszania pociągu z toru przyperonowego:					
— Brak reakcji na zagrożenia dla bezpieczeństwa podróżnych wsiadających do pociągu lub osób przebywających na peronie np.: odjazd pociągu z otwartymi drzwiami;			50		50	
— zaniechanie podania lub podanie niezgodne z obowiązującymi postanowieniami, sygnałów związanych z wsiadaniem podróżnych i odjazdem pociągu;			50		50	

**PROPOZYCJE BBK DOTYCZĄCE WDROŻENIA PROJEKTU WERYFIKACJI
I EGZEKUCJI OBOWIĄZUJĄCYCH W SPÓŁCE STANDARDÓW**

Lp.	Rodzaj nieprawidłowości	Propozycja kar finansowych (% premii) ¹					1. ²
	— zaniechanie podjęcia działań w celu zidentyfikowania zagrożenia dla bezpieczeństwa podróznego (np. brak lustracji składu po ruszeniu pociągu, brak sprawdzenia działania blokad drzwi wejściowych do wagonu, lub możliwości wystąpienia innych zagrożeń;	50					50
	— brak zestawu, lub posiadanie zestawu niekompletnego, do udzielania pomocy przedlekarskiej;	10	30	50			50
	— niepodjęcie działań w celu udzielenia pomocy przedlekarskiej.	50					50
	• Nieprzekazanie informacji przełożonym o braku znajomości odcinka linii kolejowej.	20	50				50
	<i>Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień zawartych w „Wytocznych w sprawie zapewnienia podróznym właściwej informacji w pociągach...”:</i>						
3.	• Brak komunikatu po ruszeniu pociągu ze stacji początkowej / pośredniej przed dojazdem pociągu do stacji pośredniej / końcowej biegu pociągu.	50					50
	• Wygłoszenie komunikatu po ruszeniu/przed dojazdem pociągu ze / do stacji początkowej / pośredniej niezgodnego z postanowieniami Wytocznych.	20	30	50			50
	• Brak komunikatu o opóźnieniu, wygłoszonego podczas mijania stacji węzłowych (lub charakterystycznych dla danej trasy), w przypadku pociągów, których rozkład jazdy przewiduje postoje w dłuższych odstępach czasu.	20	30	50			50
	<i>Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień dotyczących odprawy i obsługi podróznym (Instrukcja Br-21). W szczególności:</i>						
4.	• Zaniechanie podstawowej kontroli w pociągu.	50					50
	• Zaniechanie odprawy podróznym.	50					50
	• Zaniechanie kontroli / odprawy podróznym dosiadających się na stacjach pośrednich.	50					50
5.	Niewystawienie biletu / wezwania podróznemu [-ej] w pociągu.	50					50
6.	Niewłaściwe lub niedokładne przeprowadzenie kontroli / odprawy podróznym w pociągu.	10	20	30	40	50	50
7.	Niewydanie poświadczeń podróznym zgłaszającym brak biletu w pociągach gdzie wydanie takiego poświadczenia jest obowiązkowe.	30		50			50
8.	Niewłaściwe, niezgodne z obowiązującymi postanowieniami poświadczenie biletu o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu.	20	30	50			50
9.	Niewłaściwe, niezgodne ze stanem faktycznym poświadczenie biletu o całkowitym lub częściowym niewykorzystaniu.	50					50
10.	Przystąpienie do uruchomienia kasy mobilnej z opóźnieniem.	30	50				50
11.	Zaniechanie niezwłocznej odprawy podróznego [-ej], przy użyciu biletów blankietowych, w przypadku awarii lub wadliwego działania kasy mobilnej.	50					50
	<i>Nieterminowe rozliczanie się pracowników. W szczególności:</i>						
12.	• Nierozliczenie należności za odprawę podróznym.	30	50	70			70
	• Nierozliczenie druków ścisłej rejestracji.	70					70
	• Niezachowanie prolongaty druków ścisłego zarachowania będących na wyposażeniu pracownika.	10	30	50	70		70
	<i>Zaniechanie prowadzenia lub niewłaściwe prowadzenie dokumentów pociągu:</i>						
13.	• Raportu z jazdy.	50					50
	• Karty prób hamulca.	50					50
	• Wykaz pojazdów kolejowych (wagonów) w składzie pociągu. oraz	50					50
	• Wykazu Mw-576.	30	50				50
	• Brak zapisów dotyczących stwierdzonych usterek i nieprawidłowości w Księżce pokładowej (np.: zamieszczenie zapisu „Zgodny z Mw-576”).	30	50				50

**PROPOZYCJE BBK DOTYCZĄCE WDROŻENIA PROJEKTU WERYFIKACJI
I EGZEKUCJI OBOWIĄZUJĄCYCH W SPÓŁCE STANDARDÓW**

Lp.	Rodzaj nieprawidłowości	Propozycja kar finansowych (% premii) ¹				1. ²
14.	Zaniechanie sporządzenia raportu służbowego / nieterminowe sporządzenie w przypadku zaistnienia sytuacji lub zdarzeń wymagających przekazania informacji zwierzchnikowi służbowemu np. nieprzekazanie uprawnionym osobom informacji o utrudnieniach w ruchu, przejazdach kibiców itp.	30		50		50
15.	Niewłaściwe, niezgodne z obowiązującymi postanowieniami przyjęcie i / lub zdanie pociągu.	30		50		50
KASY BILETOWE, INFORMATORZY, DORADCY KLIENTA						
Naruszenie Standardów obsługi klienta w „PKP Intercity” S.A.						
1.	<i>Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień dotyczących:</i>					
	• Identyfikacji z polityką Spółki (Standardy 1, 3, 8). W szczególności:					
	— wypowiedzanie negatywnych, krytycznych uwag na temat „PKP Intercity” S.A. lub innych Spółek wchodzących w skład Grupy PKP.	50		70		70
	— naruszanie, przez umundurowanych lub identyfikowanych ze Spółką „PKP Intercity”, pracowników norm kulturalnego zachowania zarówno w trakcie świadczenia pracy jak i poza godzinami pracy, w jakimkolwiek miejscu.	20	40	70		70
	• Kulturalnej obsługi klienta (Standardy 1, 7, 8, 10, 12). W szczególności:					
	— zaniechanie używania zwrotów grzecznościowych w trakcie kontaktu z klientem [-ka];	20	30	50	70	70
	— lekceważące traktowanie klienta [-ki]	50		70		70
	— wykonywanie innych, nie związanych z obsługą, czynności w trakcie obsługi klienta [-ki];	30	50	70		70
	— unikanie odpowiedzi na pytania klientów [-ki] lub kontaktu z klientami [-kami] np. przebywanie, bez uzasadnionej przyczyny, na zapleczu kasy w godzinach jej otwarcia.	20	50	70		70
	— niezachowanie dyskrecji w trakcie kontaktu z klientami [-kami] (np. publiczne komentowanie potrzeb lub błędów popełnionych przez klientów [-ki]).	20	50	70		70
	• Profesjonalnej obsługi klienta (Standardy 1, 2 9, 15, 16). W szczególności:					
	— nieprzyjęcie do wiadomości w sposób potwierdzony lub przyjęcie nieterminowe obowiązujących zarządzeń i zmian do przepisów, instrukcji itp.;	30	50	70		70
	— nieudzielenie informacji klientowi [-ce] nt. oferty taryfowej / handlowej, ulg, rozkładu jazdy, uprawnień podróży, sposobu i terminu złożenia reklamacji;	50		70		70
	— udzielanie odpowiedzi błędnych, nieprecyzyjnych lub w sposób niezrozumiały dla klienta [-ki];	30	50	70		70
	— nieuzasadnione odsyłanie klienta [-ki] do innych okienek kasowych lub informacji;	40		70		70
	— niepoinformowanie klienta [-ki] o utrudnieniach w ruchu / opóźnieniach pociągów / niezamieszczenie na bilecie stosownej informacji o opóźnieniu pociągu pow. 60 minut;	50		70		70
	— niepoinformowanie klienta [-ki] o utrudnieniach w ruchu;	50		70		70
— unikanie kontaktu z klientami [-kami] (np. zamykanie okienka kasowego poza przerwami w pracy bez uzasadnionej przyczyny);	50		70		70	
— spożywanie posiłku na stanowisku pracy w sytuacji gdy pracodawca zapewnił przerwę w pracy i warunki do spożywania posiłku poza stanowiskiem pracy (boxem kasowym);	30	50	70		70	

Celina

**PROPOZYCJE BBK DOTYCZĄCE WDROŻENIA PROJEKTU WERYFIKACJI
I EGZEKUCJI OBOWIĄZUJĄCYCH W SPÓŁCE STANDARDÓW**

Lp.	Rodzaj nieprawidłowości	Propozycja kar finansowych (% premii) ¹					1. ²	
	— nieudzielenie pomocy osobom w sytuacji prośby zgłoszonej przez te osoby - a szczególnie nie udzielenie pomocy osobom jej potrzebującym w tym m.in.: kobietom w ciąży, osobom starszym lub niepełnosprawnym;	50		70			70	
	— przyjęcie prezentu / upominku od klienta [-kij].	50		70			70	
2.	<i>Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień dotyczących:</i>							
	• Wyglądu zewnętrznego i umundurowania (Standardy 3, 4 i 5). W szczególności:							
	— świadczenie pracy w umundurowaniu, którego elementy odbiegają od obowiązujących w Spółce PKP Intercity wzorów;	10	30	50	70		70	
	— świadczenie pracy bez krawata / apaszki / musznika lub w koszuli rozpiętej ponad dopuszczalne normy;	10	30	50	70		70	
	— świadczenie pracy bez identyfikatora służbowego, z identyfikatorem przypiętym nieprawidłowo lub w sposób uniemożliwiający podróżnym identyfikację pracownika;	50		70			70	
	— noszenie niedozwolonego rodzaju lub ilości ozdób i biżuterii;	10	30	50	70		70	
	— stosowanie niedozwolonego makijażu lub koloru włosów;	10	30	50	70		70	
	— utrzymanie fryzury w stanie niechlujnym.	10	30	50	70		70	
	• Wyglądu stanowiska pracy (Standard 1, 6). W szczególności:							
	— nieutrzymanie porządku na stanowisku pracy lub przechowywanie w widocznym miejscu na stanowisku pracy rzeczy będących własnością prywatną;	10	30	50	70		70	
	— palenie tytoniu przez umundurowanego pracownika na stanowisku pracy / innym publicznym miejscu / brak reakcji na palenie tytoniu lub niewłaściwe zachowanie w boxie kasowym lub jego bezpośrednim sąsiedztwie;			70			70	
— brak na stanowisku pracy wymaganych materiałów promocyjnych, rozkładów jazdy, ulotek, itp.	30	30	50	70		70		
Naruszenie obowiązujących przepisów, instrukcji i postanowień								
1.	<i>Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień dotyczących czasu pracy (Regulaminu pracy). W szczególności:</i>							
	• Świadczenie pracy niezgodnie z Planem pracy.			30			30	
	• Spóźnienie do pracy z przyczyn leżących po stronie pracownika.			30			30	
2.	<i>Świadczenie pracy z naruszeniem postanowień Instrukcji rachunkowo-kasowej (F-8). W szczególności:</i>							
	• Pozostawienie niezaewidencjonowanego niedoboru kasowego.			50			50	
	• Pozostawienie niezaewidencjonowanej nadwyżki kasowej.			50			50	
3.	Przechowywanie / przetrzymywanie na terenie kasy niezaewidencjonowanych biletów lub innych druków wartościowych.			50			50	
4.	Niepowiadomienie przełożonych o zdarzeniach ponadstandardowych wywierających wpływ na jakość świadczonych usług lub wizerunek Spółki, np. pozostawienie przez podróżnego biletu, próbę sprzedaży biletu (-ów) w bezpośrednim sąsiedztwie kasy, punktu obsługi, itp.	30		50			50	
5.	<i>Niewłaściwa odprawa podróżnych. W szczególności:</i>							
	• Wydanie biletu na przejazd drogą inną (dłuższą lub krótszą), niezgodną z rozkładem jazdy pociągów lub z ulgą nieobowiązującą w danym dniu.	Od st.	10	20	30	40	50	50
	• Sprzedaż biletu bez możliwości realizacji przejazdu.	Od st.	10	20	30	40	50	50
	• Wydanie biletu na klasę 1, a miejscówki na klasę 2 (lub odwrotnie).	Od st.	10	20	30	40	50	50
	• Wydanie biletu z inną datą niż wskazana na miejscówce.	20	30	40	50		50	
	• Wydanie miejscówki z inną datą niż wskazana na bilecie.	40		50			50	
6.	Zaniechanie sporządzenia raportu służbowego w przypadku zaistnienia sytuacji lub zdarzeń wymagających przekazania informacji zwierzchnikowi służbowemu np. nieprzekazanie uprawnionym osobom informacji o utrudnieniach w ruchu, przejazdach kibiców itp.	30		50			50	