

UAB UTENOS AUTOBUSŲ PARKAS

VAIRUOTOJAMS-KONDUKTORIAMS IR AUTOBUSŲ STOTIES DISPEČERĖMS NEPRIEKAIŠTINGO IR PASLAUGAUS ELGESIO SU KELEIVIAIS NORMOS

BENDROSIOS NUOSTATOS

Bendrovė yra suinteresuota palaikyti ir gerinti savo keleiviams ir autobusų stoties klientams teikiamų paslaugų kokybę, kad pateisintų jų lūkesčius.

Vairuotojų-konduktorių ir autobusų stoties dispečerių Nepriekaištingo elgesio su keleiviais normų tikslas (toliau Elgesio normos) – kurti geranorišką darbo aplinką, ugdyti profesinę kompetenciją bei pagarbius santykius su keleiviais ir autobusų stoties klientais, didinti įmonės darbuotojų reputaciją visuomenėje, keleivių pasitikėjimą įmone.

ELGESIO ETIKETAS

Uždarnosios akcinės bendrovės „Utenos autobusų parkas“ Elgesio normos reikalauja:

- visuomet kultūringai bendrauti, palaikyti švarą, higienos, drausmės, tvarkos reikalavimus ir nuolat tobulinti bendravimo įgūdžius;
- aptarnaujant keleivius ir kitus klientus, rodyti nuoširdų dėmesį, atidumą, kantriai aiškinti teikiamos paslaugos savybes;
- atsargiai tvarkyti bagažą, patiems sudėti į bagažinę ir išduoti;
- gerbti kitų privatumą;
- nerūkyti draudžiamose vietose;
- suklydus – maloniai atsiprašyti, atsiprašant – pasiaiškinti;
- atmesti ambicijas, mokėti priimti kitų atsiprašymą;
- nepertraukinėti pašnekovo;
- nekalbėti užvertus ar nuleidus galvą;
- nevengti pagirti žmogų;
- jei pašnekovas (klientas, keleivis) nedėmesingas ir negirdi kito nuomonės, išklausyti ir ramiai pasakyti savo nuomonę;
- gerbti kito asmens nuomonę;
- būti geru klausytoju savo pašnekovui, saugoti tarnybines paslaptis.

DARBO ETIKA

Visų bendrovės darbuotojų darbo santykiai turi būti abipusiai pagarbūs, padorūs, patikimi:

- kitų pasitikėjimą galima pelnyti tik pačiam elgiantis garbingai;
- stengtis rasti ir ištaisyti klaidas pirmiausia savo, o paskiau kito darbe.

Bedrovės darbuotojas turi:

- žinoti profesinės etikos normas ir jomis vadovautis;
- saugoti savo ir nekenkti kitų darbuotojų sveikatai. Rūkyti nustatytose vietose;
- tinkamai naudoti kolektyvines ir asmenines apsaugos priemones;
- kelti kvalifikaciją;
- laikytis išvaizdos reikalavimų, dėvėti tvarkingą aprangą, spec. drabužius, avalynę bei bendrovės patvirtintą atributiką;
- rodyti pagarbą keleiviui, dėmesį jo poreikiams.

Bendrovės darbuotojai skatinami už:

- pavyzdinę pareigų vykdymą;

- pasiūlymų dėl atliekamo darbo pagerinimo teikimą;
- įgūdžių tobulinimą, naujovių mokymąsi;
- darbo kultūros pasiekimus;
- teigiamų charakterio savybių ugdymą;
- gerosios patirties profesijoje ir gyvenime skleidimą;
- indėlį į bendrovės įvaizdžio gerinimą.

Kaip skatinimo priemonė, darbuotojams gali būti skirta piniginė premija.

Darbuotojo skatinimai patvirtinami direktoriaus įsakymu.

SUNKŪS KLIENTAI

Jeigu keleivis arba autobusų stoties klientas trukdo ar sukelia nepatogumų kitiems klientams, įskaitant rūkymą ir alkoholio vartojimą, arba iškyla pavojus kitų saugumui, reikia paprašyti jo liautis. Blogiausiu atveju galima pareikalauti, kad trukdantys keleiviai išliptų iš autobuso, tačiau visų pirma įspėti juos apie tai ir jeigu galima kreiptis pagalbos į vietos dispečerį. Jeigu su dispečeriu susisiekti nepavyksta, imtis atitinkamų veiksmų, o prireikus, kreiptis pagalbos į atitinkamas institucijas. Jeigu tai neįmanoma, informuoti artimiausią pakeliui esančią stotį. Apie minėtus incidentus informuoti nedelsiant atvykus į savo autobusų stotį. Esant galimybei stengtis užsirašyti liudininkų vardus, pavardes ir adresus.

KLIENTŲ SKUNDŲ PATEIKIMO TVARKA

Jeigu keleivio/kliento nusiskundimų priežastys nėra esminės, prašoma stengtis jas pašalinti. Tačiau, tuo atveju, jeigu priežastys yra labai rimtos ir jų neįmanoma pašalinti, nukreipti keleivius/klientus raštu kreiptis į bendrovės administraciją, nurodant kelionės duomenis ir pridedant bilieto originalą per vieną mėnesį nuo kelionės pabaigos.

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

1. Darbuotojai įsipareigoja vadovautis šiomis Elgesio normomis. Su šiomis Elgesio normomis pasirašytinai supažindinami visi vairuotojai-konduktoriai ir autobusų stoties dispečerės.

2. Informacija apie vairuotojų-konduktorių ir autobusų stoties dispečerių galimus pažeidimus nagrinėjama Darbo kodekso ir kitų norminių teisės aktų nustatyta tvarka.

3. Vairuotojų-konduktorių ir autobusų stoties dispečerių elgesys, pažeidžiantis šių Elgesio normų reikalavimus, yra pagrindas taikyti drausminę atsakomybę. Drausminės nuobaudos skiriamos Darbo kodekse bei įmonės darbo tvarkos taisyklėse nustatyta tvarka.

4. Elgesio normų peržiūrimas, keičiamas pasikeitus teisės aktams, UAB „Utenos autobusų parkas“ administracijos bei darbuotojų iniciatyva arba pagal poreikį.

5. Elgesio normos skelbiamos viešai – UAB „Utenos autobusų parkas“ namų interneto svetainėje.

Normas paruošė

AS viršininkė Natalija Šakalinienė