OFERTA PRACY
PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

poszukuje kandydatki lub kandydata
do Wydziału Obsługi Posprzedażowej

STANOWISKO DS. SKARG I REKLAMACJI

Zakres zadań:

- rozpatrywanie reklamacji o zwrot należności za przewóz osób, rzeczy i zwierząt oraz skarg i wniosków związanych z zawarciem i realizacją umowy przewozu, a także roszczenia o odszkodowania z tytułu niewłaściwie wykonanej umowy przewozu,
- rozpatrywanie skarg i wniosków dotyczących jakości świadczonych przez Spółkę usług przewozowych oraz pracy kas biletowych, punktów sprzedaży biletów, automatów biletowych i drużyn konduktorskich,
- rozpatrywanie skarg i reklamacji związanych z przejazdami bezbiletowymi,
- przygotowywanie projektów odpowiedzi na skargi, wnioski i reklamacje,
- obsługa podróżnych w sprawach dotyczących skarg/wniosków i reklamacji – obsługa telefoniczna, bezpośrednia i drogą elektroniczną,
- ewidencja wpływającej korespondencji,
- gotowość do wypełniania dodatkowych obowiązków z zakresu windykacji należności.

Wymagania:

- wykształcenia wyższego na kierunku transport, logistyka, prawo, administracja lub na kierunku pokrewnym, dopuszczamy również wykształcenie średnie, jednakże tylko dla kandydatów posiadających doświadczenie w pracy na stanowisku związanym ze sprawami handlowymi dotyczącymi transportu kolejowego lub w pracy o podobnym charakterze,
- dobrej znajomości obsługi pakietu MS Office, umiejętności redagowania tekstów, posługiwanie się poprawną polszczyzną,
- terminowości, sumienności, dobrej organizacji pracy,
- pracowitości, chęci podnoszenia kwalifikacji,
- komunikatywności oraz umiejętności przekonywania.

DOŁĄCZ DO NAS: rekrutacja@skm.pkp.pl

Oferujemy:

- zatrudnienie za pośrednictwem Agencji Pracy Tymczasowej w formie umowy o pracę, w pełnym wymiarze czasu pracy,
- miejsce pracy: Gdynia Główna,
- ciekawą, satysfakcjonującą i samodzielną pracę w otwartym i zgranym zespole,
- przyjazną atmosferę pracy,
- możliwość dalszego rozwoju zawodowego,
- 25 listopada - Święto Kolejarza będący dodatkowym dniem wolnym od pracy.

Informacje dodatkowe:

- osoby zainteresowane ofertą prosimy o złożenie CV, w którym należy umieścić informacje, o których mowa w art. 22¹ § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy na adres rekrutacja@skm.pkp.pl w temacie wpisując: **stanowisko ds. skarg i reklamacji**,
- termin składania ofert – **do 12 listopada 2026 r.,**
- w przypadku udostępnienia danych, w których zawarte są szczególne kategorie danych, o których mowa w art. 9 ust. 1 RODO należy umieścić oświadczenie o treści „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, które obejmują szczególne kategorie danych, o których mowa w art. 9 ust. 1 RODO.”,
- osoby, których oferty zostaną pozytywnie rozpatrzone, będą powiadomione o terminie rozmowy,
- osoby, których oferty zostaną rozpatrzone negatywnie, nie będą o tym informowane, a oferty zostaną komisyjnie zniszczone po zakończeniu rekrutacji, nadesłanych dokumentów nie zwracamy,
- zastrzegamy możliwość unieważnienia naboru, wcześniejszego zakończenia procesu rekrutacji lub jego wydłużenie,
- dodatkowe informacje można uzyskać w Wydziale Kadr i Organizacji tel. (58) 721-29-29 wew. 4102, 608-493-907,
- w Spółce obowiązuje Procedura zgłoszeń wewnętrznych naruszeń prawa i podejmowania działań następczych, z procedurą można zapoznać się na stronie internetowej Spółki pod adresem: https://bip.skm.pkp.pl/c104/procedura-zgloszen-wewnetrznych-naruszen-prawa

Prosimy o umieszczenie w aplikacji następującej klauzuli: „Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w moich dokumentach aplikacyjnych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacyjnego prowadzonego przez PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.”

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych:

1) administratorem Państwa danych osobowych jest PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, ul. Morska 350 A, 81-002 Gdynia;
2) w PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. wyznaczony jest inspektor ochrony danych: adres e-mail daneosobowe@skm.pkp.pl tel. 58 721-29-69;
3) Państwa dane osobowe w zakresie wskazanym w art. 22¹ § 1 Kodeksu pracy oraz § 1 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Socjalnej z dnia 28.05.1996 r. w sprawie zakresu prowadzenia akt osobowych pracownika będą przetwarzane w celu przeprowadzenia obecnego postępowania rekrutacyjnego (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), natomiast inne dane, w tym dane do kontaktu, na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), która może zostać odwołana w dowolnym czasie.
   PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o. będzie przetwarzała Państwa dane osobowe, także w kolejnych naborach pracowników, jeżeli wyrażą Państwo na to zgodę (art. 6 ust. 1 lit. a RODO), która może zostać odwołana w dowolnym czasie.
   Jeżeli w dokumentach zawarte są dane, o których mowa w art. 9 ust. 1 RODO konieczna będzie Państwa zgoda na ich przetwarzanie (art. 9 ust. 2 lit. a RODO), która może zostać odwołana w dowolnym czasie;
4) odbiorcą Państwa danych osobowych może być firma zapewniająca wsparcie eksploatacyjne systemu informatycznego;
5) Państwa dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
6) Państwa dane osobowe zgromadzone w obecnym procesie rekrutacyjnym będą przechowywane do zakończenia procesu rekrutacji.
   W przypadku wyrażonej przez Państwa zgody na wykorzystanie danych osobowych dla celów przyszłych rekrutacji, Państwa dane będą wykorzystywane przez 6 miesięcy;
7) mają Państwo prawo do:
   a) prawo dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
   b) prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych osobowych,
   c) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
   d) prawo do usunięcia danych osobowych,
   e) prawo do wniesienia skargi do Prezes UODO (na adres Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa);
8) podanie przez Panią/Pana danych osobowych w zakresie wynikającym z art. 22¹ Kodeksu pracy jest niezbędne, aby uczestniczyć w postępowaniu rekrutacyjnym. Podanie przez Państwa innych danych jest dobrowolne;
9) Pani/Pana dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany oraz nie będą profilowane.