



Zarząd Krajowy Związku Zawodowego Pracowników Warsztatowych

organizacja zrzeszona w FORUM Związków Zawodowych

ZZPW/JP/15/2022

Warszawa dnia 16 marca 2022r.

✉: ul. Targowa 74
03-734 Warszawa
☎/fax (022) 473-2255
☎ kom. (+48)602 350 541
email zzpw@tlen.pl
jacekprzepiorzynski@gmail.com

KRS: 0000118879

NIP: 922-00-11-111

REGON: 950023362

konto bankowe:
Bank Pocztowy S.A.
96 1320 1104 2975 1820 2000
0001

Pan
Marek Chraniuk
Prezes PKP Intercity S.A.
Aleje Jerozolimskie 142 A
02-305 Warszawa

Szanowny Panie Prezesie,

Zwracamy się z prośbą o zaniechanie kontroli przeprowadzanych przez tzw. "tajemniczych klientów" i wręczania wyjaśnień Pracownikom kas biletowych i drużyn konduktorskich z powodu drobnych uchybień w obsłudze klienta w tym trudnym - dla nas wszystkich - okresie działań wojennych za wschodnią granicą. Wnioskujemy również o przeznaczenie środków finansowych przeznaczonych na projekt "tajemniczy klient" na wzmocnienie obsad kasowych i pociągowych lub zwiększenie pomocy udzielonej obywatelom Ukrainy.

Dla Pracowników kas i drużyn konduktorskich obecny czas to bardzo ciężka próba polegająca na pracy ze świadomością tragedii, jaka dotknęła ludzi uciekających przed wojną. Każdego dnia Pracownicy starają się z empatią i zrozumieniem obsługiwać ciężko doświadczonych przez los Podróżnych z Ukrainy. Starają się komunikować z Nimi przy pomocy ukraińskich zwrotów, dodając Im tym samym otuchy i wsparcia. Przyjmują dodatkowe zmiany robocze, aby wesprzeć działania Rządu RP w celu ewakuowania ze strefy wojennej jak największej liczby osób.

Jednak nie wszyscy w Spółce PKP Intercity dobrze zrozumieli słowa "wszystkie ręce na pokład". Instytucja "tajemniczego klienta" zwietrzyła łatwy sposób na złapanie Pracowników na drobnych uchybieniach w obsłudze klienta. Tylko, czy Pracownik, będący w pracy niemal codziennie po 12h (a czasem i więcej), często nie mający czasu skorzystać z toalety, popełnia aż tak wielkie "przestępstwo" używając zdrobnienia "bilecik" lub nie życząc wystarczająco głośno "Miłej podróży" (aby nie obudzić śpiących ukraińskich dzieci)? Uważamy tego typu działania "tajemniczych klientów" w tym okresie za wyjątkowo nieetyczne.

W związku z powyższym, zwracamy się z prośbą, jak we wstępie i oczekujemy odpowiedzi.

Z wyrazami szacunku

ZWIĄZEK ZAWODOWY
PRACOWNIKÓW WARSZTATOWYCH
PRZEWODNICZĄCY
Zarządu Krajowego

Jacek Przepiórzyński

