TOPTEST Workshop 2014

Hotel Fuggerov dvor Selce, 5. septembra 2014

Nekvalita na STK

Ing. Peter Hron

Úvod

Výkon technickej kontroly je služba ako každá iná. Preto na dosahovanie kvality výkonu technických kontrol tu platia tie isté všeobecné zásady ako u iných služieb (slušnosť, ochota, čistota, rešpekt, informovanosť, transparentnosť, nediskriminačný prístup a pod). Tieto všeobecné zásady sú známe a aplikované prakticky vo všetkých oblastiach služieb, preto ich nemusíme osobitne rozoberať. Z týchto všeobecných si v ďalšom uvedieme v skratke len tie, ktoré treba zdôrazniť, lebo na niektorých STK sa prevádzkovatelia aj s týmito len pomaly vysporiadavajú.

Popritom ale ešte existujú aj prvky, ktoré sú špecifické pre poskytovanie výkonu technických kontrol a majú nemalý vplyv na kvalitu výkonu technických kontrol.

Nekvalita na STK

Uveďme si tieto špecifické aj všeobecné prvky v chronológii s akou sa s nimi stretáva zákazník STK

Informácie o STK

- Informácie o jej lokalite a príjazde (tradičnými aj modernými technológiami)
- Kategórie vozidiel
- Druh kontrol CEMT, ADR
- Otváracie hodiny
- Objednávkový systém

Prístup na miesto výkonu TK

- Informačné označenia na prístupových cestách
- Označenie areálu
- Označenie objektu

Exteriér objektu STK

- Vnútroareálové komunikácie a parkoviská
- Pravidlá pohybu (zvislé a vodorovné dopravné značenie)
- Prehľadnosť (predmety, stromy a rozrastené kríky zakrývajúce výhľad)
- Bezpečnosť bezprostredného okolia komunikácií (vysoké obrubníky, nízke oplotenia, kvetináče, ozdobné kamene a objekty prekryté kríkmi alebo zapadané (zahrnuté snehom)

Exteriér objektu STK

- Čistota povrchu (naplavené a naviate nečistoty)
- Odtok dažďovej vody, odstraňovanie snehu a poľadovice
- Oplotenie, vstupná brána, porasty, fasáda budovy, čistota okien, nátery, osvetlenie

Interiér príjmu STK

- Vstupné dvere (označenie, názov prevádzkovateľa, kontakt na zodpovedné osoby, otváracie hodiny)
- Priestrannosť príjmu
- Orientačné a popisné tabuľky
- Čistota interiéru, okien, prepážiek, kľučiek
- Sociálne zariadenia (priestrannosť, toaletný papier, mydlo, sušič)

Interiér príjmu STK

- Nábytok (dostatok, čistota)
- Vykurovanie, osvetlenie, vetranie
- Komunikačné a zdrojové pripojenie pre informačné prostriedky zákazníka
- Bezbariérový prístup

Podmienky poskytovania služby

- Otváracie hodiny
- Cenník
- Predkladané doklady
- Podmienky na stav vozidla pred vstupom do haly, náklad, osoby

Rozsah poskytovanej služby

- Druh EK, TK, CEMT, ADR
- Odhad doby čakania
- Oboznámenie s vyzývaním na technickú kontrolu
  - Miesto na pristavenia vozidla
- Platba

Čakanie v príjme

- Spríjemnenie čakania (občerstvenie, miestne informačné prostriedky, možnosť pripojenia vlastných, hygienické zariadenia)

Interiér kontrolnej haly

- Informačné tabule
- Čistota haly
- Čistota technológie
- Pravidelný servis technológie a jej nastavovanie

Pracovníci

- Čistota, oblečenie, prístup, komunikatívnosť
- Prítomnosť zákazníka na linke
- Vymedzenie zón pohybu pre zákazníka, dohľad nad jeho pohybom (technológia, jama)
- Poinformovanie o priebehu TK (najprv EK)
- MZZ

Pracovníci

- Upozornenie na zdroje úrazu, zašpinenia
- Vyžiadanie informácií k identifikačným údajom a k ovládacím prvkom
- Požiadanie o súčinnosť
- Citlivý prístup pri aplikovaní kontrolných postupov a technológie na vozidlo
- Priebežné informovanie o zistených chybách

Spätná väzba

- Zákazníci
- Zamestnanci
- Okolie