

Instrukcja zachowania środków ostrożności w kontaktach z Klientami oraz odkażania pojazdów w związku z pandemią koronawirusa SARS-COV-2

Opracowanie:

Wojciech Stachnowicz

Compet Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa

Instrukcja wewnętrzna Compet Polska udostępniona do wykorzystania publicznego w związku z pandemią koronawirusa SARS-COV-2

Spis treści:

1. Cel instrukcji
2. Obszar stosowania
3. Osoba odpowiedzialna za instrukcję
4. Opis postępowania

1. Cel instrukcji

Celem instrukcji jest zapewnienie bezpieczeństwa Klientów oraz pracowników serwisów blacharskich i mechanicznych oraz zminimalizowanie ryzyka zarażenia związanego z pandemią koronawirusa SARS – CoV – 2 i wywoływanej przez niego choroby COVID -19.

2. Obszar stosowania

Instrukcja dotyczy wszystkich kontaktów z Klientami w sytuacjach, w których występuje ryzyko bezpośredniego kontaktu z wirusem SARS – CoV – 2, zarówno w biurze obsługi Klienta jak i podczas realizacji usługi door to door, zwłaszcza takich jak:

- Przekazanie pojazdu do naprawy,
- Odbiór pojazdu po naprawie,
- Przekazania pojazdu zastępczego,
- Odbiór pojazdu zastępczego.

3. Osoba odpowiedzialna za instrukcję

W serwisie odpowiedzialnym za wdrożenie instrukcji jest właściciel serwisu lub/i osoba przez niego wyznaczona.

4. Opis postępowania

| Nr | Etap | Osoba | Opis działania | Systemy/ Dokumenty Związane |
|----|--|---|---|-----------------------------------|
| 1 | Zaopatrzenie serwisu w środki ochronne i dezynfekujące | Właściciel serwisu lub/i osoba przez niego wyznaczona | <ol style="list-style-type: none"> 1. Za zaopatrzenie pracowników serwisu w odpowiednie środki dezynfekujące i ochronne odpowiada właściciel serwisu. 2. Środkami ochronnymi i dezynfekującymi koniecznymi do bezpiecznej obsługi Klienta są między innymi: <ol style="list-style-type: none"> a. Jednorazowe rękawiczki gumowe, b. Maseczka ochronna na twarz, c. Jednorazowe chusteczki dezynfekujące, d. Jednorazowe chusteczki lub/i ręczniki papierowe, e. Chemiczne/medyczne środki dezynfekujące dostępne w płynie, żelu i sprayu, f. Alkohol dezynfekujący min. 60%, g. Mydło, h. Jednorazowe worki na śmieci. | Nie dotyczy |

| | | | | |
|---|--|-------------------------------|--|-------------|
| 2 | Wytyczne ogólne | Pracownicy operacyjni serwisu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Poinformuj Klienta o konieczności zachowania środków bezpieczeństwa w związku z pandemią korona wirusa. 2. Nie podawaj ręki na powitanie czy pożegnanie. Klienci są również świadomi sytuacji i z pewnością odbiorą to ze zrozumieniem. 3. Unikaj bliskiego kontaktu z Klientem, w miarę możliwości zachowaj minimum 1 metrowy odstęp. 4. Obsługę Klienta przeprowadzaj zawsze w gumowych rękawiczkach jednorazowych i maseczce, (jeżeli to możliwe). 5. Wychodząc z Klientem do pojazdu zawsze zabierz ze sobą środki dezynfekujące, chusteczki jednorazowe lub/i ręczniki papierowe, jednorazowy worek na śmieci. 6. Często zmieniaj chusteczki/ręczniki papierowe. Nie wycieraj jedną chusteczką/ręcznikiem papierowym więcej niż kilka elementów. 7. Zawsze nakładaj odpowiednią dawkę środków dezynfekujących tak, aby chusteczka czy papier nie były suche. 8. Zużyte środki ochronne i dezynfekujące wrzucaj na bieżąco do worka plastikowego na śmieci, który po szczelnym zawiązaniu należy zutylizować. 9. Postaraj się, aby obsługa danego zdarzenia np.: odbiór pojazdu nie trwała niepotrzebnie długo – unikaj rozmów towarzyskich. 10. Jeżeli odbiór/przekazanie pojazdu odbywa się w obecności Klienta np.: usługa door to door zadbaj, aby Klient nie dotykał zdezynfekowanych wcześniej miejsc – poinformuj go o tym. | Nie dotyczy |
| 3 | Przekazanie pojazdu do naprawy, Odbiór pojazdu po naprawie, Przekazania pojazdu zastępczego, Odbiór pojazdu zastępczego. | Pracownicy operacyjni serwisu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Przed podejściem do pojazdu załóż rękawiczki i maseczkę, (jeżeli to możliwe). 2. Zaczynj od wietrzenia pojazdu – otwórz minimum dwoje drzwi (najlepiej po przekątnej) na minimum 2 minuty. 3. Zdejmij wszystkie folie zabezpieczające – dotyczy pojazdów wydawanych klientowi po naprawie. <p>UWAGA: W przypadku wydawania pojazdów po naprawie, zwłaszcza w usłudze door to door dezynfekcję można wykonać odpowiednio wcześniej i poinformować Klienta o jej wykonaniu.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. W trakcie wietrzenia za pomocą środków dezynfekujących oraz chusteczek lub/i ręczników papierowych zdezynfekuj i wytrzyj wszystkie klamki i przyciski zewnętrzne – wszystkie drzwi i bagażnik. 5. Po około dwóch minutach wsiądź do auta od strony kierowcy i za pomocą środków dezynfekujących oraz chusteczek lub/i ręczników papierowych zdezynfekuj i wytrzyj następujące elementy wyposażenia: | Nie dotyczy |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <ol style="list-style-type: none"> a. Kierownica (cały obwód od zewnętrznej i wewnętrznej strony), b. Przełączniki i dźwignie przy kierownicy takie jak: kierunkowskazy, wycieraczki, tempomat, dźwignie zmiany biegów, (jeżeli dotyczy), regulacja wysokości kierownicy, c. Kluczyk i stacyjkę, d. Lewarek zmiany biegów, e. Hamulec ręczny (włącznik hamulca ręcznego i auto hold, – jeżeli dotyczy) f. Panel radiowy (tablet, – jeżeli dotyczy), g. Wszystkie przełączniki i przyciski deski rozdzielczej takie jak: otwieranie bagażnika, podgrzewanie siedzeń, panel klimatyzacji/temperatury, siła nawiewu, podgrzewanie szyb, h. Dźwignia (przyciski) regulacji fotela, i. Włączniki świateł i halogenów, j. Dźwignię otwierania maski, (jeżeli dotyczy), k. Przełączniki ustawiania i podgrzewania lusterek (dźwignie do ustawiania lusterek, – jeżeli dotyczy) l. Przełączniki otwierania i blokowania szyb, m. Klamkę wewnętrzną <p>6. Następnie przesiądź się na przedni fotel pasażera i za pomocą środków dezynfekujących oraz chusteczek lub/i ręczników papierowych zdezynfekuj i wytrzyj następujące elementy wyposażenia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Przełączniki otwierania szyb b. Klamkę wewnętrzną c. Przycisk/klamkę otwierania schowka pasażera d. Jeżeli w schowku znajduje się jakieś wyposażenie, np.: odtwarzacz płyt CD zdezynfekuj wszystkie przyciski i przełączniki. <p>7. Następnie przesiądź się na tylną kanapę z prawej strony i za pomocą środków dezynfekujących oraz chusteczek lub/i ręczników papierowych zdezynfekuj i wytrzyj następujące elementy wyposażenia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Przełączniki /korbki otwierania szyb b. Klamkę wewnętrzną <p>8. Następnie otwórz bagażnik, – jeżeli są tam jakiegokolwiek urządzenia, które były wykorzystywane przez Klienta jak np.: podnośnik, klucze do zmiany koła zapasowego zdezynfekuj je za pomocą środków dezynfekujących oraz chusteczek lub/i ręczników papierowych.</p> <p>9. Następnie przesiądź się na tylną kanapę z lewej strony i za pomocą środków dezynfekujących oraz chusteczek lub/i ręczników papierowych zdezynfekuj i wytrzyj następujące elementy wyposażenia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Przełączniki /korbki otwierania szyb | |
|--|--|--|---|--|

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">b. Klamkę wewnętrzną <ol style="list-style-type: none">10. Dopiero wówczas wykonaj wszystkie czynności merytoryczne związane z obsługą pojazdu takie jak np.:<ul style="list-style-type: none">a. Spis stanu licznika,b. Zdjęcia, – jeżeli wymagane,c. Zabezpieczenie folią - kierownica, dźwignia zmiany biegów i fotele - dotyczy przyjęcia pojazdu do naprawy.d. Wypełnienie wszystkich dokumentów np.: protokołów przekazania lub zwrotu pojazdu11. Przekaż Klientowi na podkładce dokumenty konieczne do podpisu.12. Następnie za pomocą środków dezynfekujących oraz chusteczek lub/i ręczników papierowych zdezynfekuj i wytrzyj podkładkę w miejscach, w których dotykał Klient.13. Jeżeli Klient podpisał dokumenty Twoim długopisem również go zdezynfekuj i wytrzyj.14. Po obsłudze Klienta zdejmij rękawiczki i wraz z wszystkimi użytymi środkami dezynfekującymi wrzuć do plastikowego worka na śmieci i szczelnie zawiąż.15. Worek zutylizuj zgodnie z zawartością.16. Następnie natychmiast dokładnie zdezynfekuj i umyj ręce. | |
|--|--|--|---|--|