

Informacja dla Instalatorów i Serwisantów

Zachowaj bezpieczeństwo w czasie epidemii

Buderus

Systemy grzewcze
przyszłości.



Stosuj środki ostrożności przy pracach serwisowych

Bezpieczeństwo przede wszystkim

W związku z rozprzestrzenianiem się epidemii, przedstawiamy różne środki ostrożności w postępowaniu z klientami w celu zapewnienia możliwie największego bezpieczeństwa i ochrony.

Serwisant ma jedną wielką zaletę: podróżuje własnym samochodem i zwykle pracuje sam w kotłowni. Podróż powrotną odbywa także sam we własnym samochodzie. Oznacza to, że ryzyko infekcji jest znacznie niższe niż w większości innych grup zawodowych.

Praca może być bezpieczna przy zachowaniu poniższych środków ostrożności:

- myj ręce regularnie i dokładnie mydłem
- używaj środków dezynfekujących lub jednorazowych rękawiczek i usuwaj je w odpowiedni sposób
- generalnie nie podawaj na przywitanie ręki; ani w kontakcie z klientami, ani w kontaktach z kolegami (uśmiech całkowicie wystarczy zamiast uścisku dłoni)
- unikaj kontaktów z klientami w tym samym pomieszczeniu
- utrzymuj odległość 2 metrów od innych osób
- przestrzegaj zalecanych środków przez Ministerstwo Zdrowia i odpowiedzialne służby.



Dokonywanie zakupów u Dystrybutora

Stosując się do poniższych zaleceń prewencyjnych, dokonywanie zakupów w hurtowniach oraz sklepach instalacyjnych może być bezpieczne.

Ogranicz wizyty osobiste u dostawcy do niezbędnego minimum:

- sprawdzaj dostępność towaru przez Internet bądź poprzez kontakt telefoniczny ze sprzedawcą
- składaj zamówienia internetowo bądź telefonicznie
- poproś o wysłanie towaru za pośrednictwem firmy kurierskiej lub przygotowanie towaru do odbioru tak, aby maksymalnie skrócić pobyt w hurtowni do minimum
- dokonuj płatności za zakupiony towar bezgotówkowo.

Gdy sytuacja wymaga jednak wizyty w hurtowni bądź sklepie instalacyjnym:

- przemyśl zakup zanim skontaktujesz się z dostawcą
- staraj się omawiać szczegóły zakupu przez telefon, aby uniknąć dłuższego przebywania na terenie sklepu
- stosuj zasadę utrzymywania odległości 2 metrów od innych osób – w punktach obsługi klienta przestrzegaj zasady separacji, mające zapewnić bezpieczną odległość dla klientów i pracowników
- korzystaj ze środków higienicznych (żele lub płyny antybakteryjne, maski lub wielorazowe osłony ust i nosa, które należy regularnie prać oraz rękawiczki ochronne)
- nie podawaj ręki podczas powitania i pożegnania, klientom i współpracownikom (uśmiech całkowicie wystarczy)
- dokonuj płatności bezgotówkowych (za pomocą karty, aplikacji blik lub przelewów).

W miejscu pracy:

- przestrzegaj zaleceń Ministerstwa Zdrowia, GIS i innych służb
- poproś lokatorów o dezynfekowanie klamek drzwi wejściowych w lokalu przed wizytą pracowników serwisowych
- regularnie i dokładnie myj ręce mydłem lub dezynfekuj środkiem na bazie alkoholu (min. 60%)
- używaj środków dezynfekujących lub jednorazowych rękawiczek oraz masek ochronnych (lub wielorazowych osłon ust i nosa, które należy regularnie prać) i utylizuj je w odpowiedni sposób
- nie podawaj ręki podczas powitania i pożegnania, klientom i współpracownikom (uśmiech całkowicie wystarczy)
- unikaj przebywania z obcymi osobami w tym samym.

Przestrzeganie powyższych instrukcji jest ważne, z jednej strony w celu ochrony zdrowia pracowników i klientów przed zachorowaniem, a z drugiej strony w celu utrzymania działalności usługowej.

Zdrowie wszystkich pracowników i klientów jest najwyższym priorytetem dla firm serwisowych i instalacyjnych. Jako pracodawcy i usługodawcy ponosimy odpowiedzialność za klientów i pracowników. Jednocześnie ważne jest, o ile to możliwe, zapewnienie ciągłości działalności gospodarczej.



Z perspektywy Stowarzyszenia Producentów i Importerów Urządzeń Grzewczych konserwację, uruchomienie lub rozwiązywanie problemów związanych z przeglądem i naprawą urządzeń grzewczych można przeprowadzić zgodnie z zaleceniami Ministerstwa Zdrowia. Należy przestrzegać zasad higieny i trzymać od innych osób odpowiednią odległość, aby rozprzestrzenianie się wirusa było jak najbardziej ograniczone, a życie osób chronione.

Czy jako serwisant jesteś bardziej narażony na ryzyko podczas pracy?

Bezpieczeństwo pracowników jest najwyższym priorytetem. Czynności wykonywane przez serwisanta nie są bardziej niebezpieczne niż potencjalne ryzyko zarażenia w środowisku prywatnym.

Sytuacja serwisanta nie stała się bardziej krytyczna, jeśli zastosuje się do zalecanych środków ogłaszanych przez Ministerstwo Zdrowia i odpowiedzialne służby.

Dzięki podjętym środkom serwisanci nie zwiększają ryzyka infekcji.

Gdzie są sytuacje krytyczne?

Dokładny przebieg kontaktu z klientem na miejscu jest ustalany przez każdą firmę indywidualnie: czy istnieje osobisty kontakt z klientem (w odległości 2 metrów) lub czy dostęp do systemu grzewczego jest wcześniej uzgodniony z klientem telefonicznie (np. udostępnienie miejsca instalacji/konserwacji bez udziału klienta).

Krytyczną sytuacją jest powitanie lub pożegnanie klientów. Ważne jest w każdym przypadku, aby zachować odległość 2 metrów, również podczas chodzenia za klientem do kotłowni.

Jeśli klient chce oglądać przebieg prac, serwisant powinien poprosić go, aby pozwolił mu pracować samemu. Podczas końcowej rozmowy po wykonaniu pracy, należy również zachować niezbędną odległość 2 metrów. Należy też pamiętać o dokładnym myciu rąk po skończonej pracy i korzystaniu ze środków ochrony osobistej (rękawiczki, maski ochronne)!

Czy protokół wykonanej pracy musi być podpisany przez klienta?

Po wykonaniu czynności serwisowych, klient jest informowany osobiście lub telefonicznie o wykonanej pracy. W porozumieniu z klientem serwisant może na tym zakończyć raport lub przestać protokół e-mailowo. Obecnie z powodu przepisów higienicznych nie powinniśmy wymagać podpisu klienta. Ten fakt powinien być także zaznaczony przez serwisanta w protokole.

Czy można odrzucić zlecenie z obawy przed zarażeniem?

Serwisant jest odpowiedzialny za swoje bezpośrednie bezpieczeństwo w codziennej pracy. Jeśli klient jest w złym stanie zdrowia, powinien anulować zlecenie serwisowe.



Stowarzyszenie
Producentów i Importerów
Urządzeń Grzewczych

Robert Bosch Sp. z o.o.
ul. Jutrzenki 105
02-231 Warszawa
Infolinia Buderus 801 777 801
www.buderus.pl

Buderus

Systemy grzewcze
przyszłości.

Oddział	kod pocztowy	miasto	ulica	telefon	e-mail:
Buderus Katowice	41-253	Czeladź	Wiejska 46	+48 32 295 04 00	katowice@buderus.pl
Buderus Poznań	62-080	Tarnowo Podgórne	Krucza 6	+48 61 816 71 00	poznan@buderus.pl
Buderus Warszawa	02-230	Warszawa	Jutrzenki 102/104	+48 22 57 801 20	warszawa@buderus.pl
Buderus Gdańsk	80-299	Gdańsk	Galaktyczna 32	+48 58 340 15 00	gdansk@buderus.pl
Buderus Lublin	20-447	Lublin	Diamentowa 4a	+48 81 441 59 41	lublin@buderus.pl
Buderus Łódź	94-104	Łódź	Obywatelska 102/104	+48 42 648 87 60	lodz@buderus.pl
Buderus Rzeszów	35-232	Rzeszów	Al. Gen. L. Okulickiego 13C	+48 17 863 51 50	rzeszow@buderus.pl
Buderus Szczecin	70-772	Szczecin	Bagienna 6	+48 91 432 51 14	szczecin@buderus.pl