

## Testiranje benzinskih postaja uz autoceste



Koordinator međunarodnih projekata:

**Georg – Davor Lisicin dipl.ing. / e-pošta: lisicin@hak.hr**

Voditelj projekta EuroTest u RH :

**Darko Brozović dipl.ing. /e-pošta: brozovic@hak.hr**

Zamjenik voditelja projekta EuroTest u RH :

**Igor Novačić dipl.ing. /e-pošta: novacic@hak.hr**



# Što je program EuroTest ?

## KVALITETA – SIGURNOST – MOBILNOST

EuroTest je međunarodni program autoklubova pod pokroviteljstvom FIA-e u kojem od 2004. sudjeluje i HAK kao ravnopravan partner zajedno sa 18 autoklubova iz 17 zemalja većinom iz EU, dakle kao jedan od rijetkih nacionalnih autoklubova iz države koja nije članica EU



**EuroTest**  
QUALITY SAFETY MOBILITY

EuroTest program provodi međunarodno, komparabilno i neovisno testiranje europske prometne infrastrukture sa svrhom i ciljem zaštite vozača, ali i svih ostalih sudionika u prometu





## Ostvareni projekti

- ✓ 2004 : testiranje tunela ; Testiranje kvalitete trajektnog prometa „Ferry Test”
- ✓ 2005 : “Road works “ - testiranje zone izvođenja radova; Internet anketa o prometnim znakovima (PISA)
- ✓ 2006 : testiranje radova na cestama “Road Works”; “Car Hire” Rent a car agencije; Internet anketa ITS (PISA 2)
- ✓ 2007 : testiranje PUO-a “Motor Service Area”; radovi na cestama “Road Works Zone”; statističko istraživanje o sigurnosti pješačkih prijelaza “Pedestrian crossings”
- ✓ 2008 : pješački prijelazi - EPCA; postavljanje prometne signalizacije “Traffic signs”; rent a car agencije( objava 2009 ); ESC (raširenosti ESC sustava u vozilima)
- ✓ 2009 : EPCA ; Park & Ride; procjena kvalitete i sigurnosti odmorišta “Picnic areas”
- ✓ 2010 : EPCA - završetak tri godine istraživanja na terenu

Osim gore navedenih projekata HAK od 2005. kontinuirano provodi testiranje tunela u RH u sklopu posebnog programa EuroTAP , koji je potekao iz EuroTesta. Osim u ova dva programa HAK je uključen i u EuroRAP – program procjene sigurnosti cesta

# Autoritet / Značaj / Obveza – EuroTest projekta u EU

- Svaki klub udružen u EuroTest konzorcij ima za zadatak da u skladu s svojim mogućnostima promovira postulate i zadatke EuroTest projekta
- Svaki autoklub u isto vrijeme prezentira rezultate testiranja u određenim projektima (konferencija za medije ili priopćenje za javnost)



18 autoklubova udruženih u EuroTest broje više od 40 milijuna članova

Objavu rezultata u prosjeku prati 120 milijuna stanovnika EU:

- ❖ putem članskih glasila nacionalnih autoklubova
- ❖ putem pisanih medija (dnevne/tjedne novine; auto - magazini i sl.)
- ❖ elektronskih medija (TV; radio; internet)
- ❖ web stranice svakog pojedinog autokluba



## Cilj testiranja i odabir objekata za testiranje

- Potreba – punjenje goriva na autocesti
- Iskustva korisnika – prijavi toaleti i visoke cijene
- Da li lokacija na autocesti opravdava nesrazmjerno visoke cijene?
- Promidžba za operatera / savjeti i kritički osvrt za poboljšanja



Odabrano je 77 benzinskih postaja na glavnim turističkim rutama

## Testiranje benzinskih postaja uz autoceste

Testirano je ukupno 77 benzinskih postaja na autocestama uzduž glavnih europskih ruta i to: 12 u Njemačkoj, devet u Italiji i Švicarskoj, osam u Francuskoj, Nizozemskoj i Španjolskoj, sedam u Austriji i po četiri u Belgiji, Hrvatskoj, Sloveniji i Češkoj



Njemački autoklub ADAC kao voditelj projekta i sve EuroTest članice odabrali su Institut “Knapp quality solutions” za obavljanje inspekcijskog nadzora. Knapp ima dugu tradiciju u kontroli kvalitete u hotelima i restoranima, a ranije je za EuroTest obavljao inspekciju odmorišta uz autoceste. Inspektori su posjetili benzinske postaje između **15. studenoga 2010. i 5. siječnja 2011.**, provodeći jednu dnevnu i jednu noćnu inspekciju na svakoj postaji.

# METODOLOGIJA TESTIRANJA



U oba testa (dnevni i noćni), bodovi su dodijeljivani neovisno za svaki kriterij testa i tada su zbrajani u srazmjerni ukupni rezultat. Ukupne ocjene pretvorene su u opisne ocjene: **jako dobar**, **dobar** i **prihvatljivo** na pozitivnoj strani i **loše** i **jako loše** na negativnoj strani.

Ocjena: ++ jako dobro + dobro o prihvatljivo - loše - jako loše

Inspektori su uzimali i tzv. pick-off uzorke sa zahodskih sjedala u ženskom i muškom toaletu. U roku od 72 sata, ti su uzorci poslani na analizu kurirskom službom u Synlab Hygieneinstitut (SHI), u Augsburgu.

Test je temeljen na opsežnoj kontrolnoj listi koja je bila podijeljena u slijedeće kategorije :

**Točke ulaska i izlaska 20 %**

**Područje za punjenje 25 %**

**Trgovina 10%**

**Higijena 14 %**

**Sanitarni čvor 11 %**

**Cijene 20 %**

Sveukupno 80 čimbenika moralo je biti provjereno, a svaki je test dokumentiran fotografijama.



Dnevna inspekcija



Noćna inspekcija



# REZULTATI TESTIRANJA

**Opći zaključak inspekcije na većini benzinskih postaja na autocestama:**

**Higijena i cijene ostavljaju puno prostora za poboljšanja**



Nizozemska BP “Het Gevlocht”  
Detalj negativnog primjera – naplata tlakomjera



Slovenska BP “Tepanje 2”  
Detalj negativnog primjera – neprilagođen toalet

Postoji značajan prostor za poboljšanje kada je u pitanju opremanje objekata (pogodnih za osobe sa invaliditetom) i čistoća sanitarnih čvorova. Potrebno je također uskladiti cijene u trgovinama i po mogućnosti prikazivati cijene goriva na promjenjivim svjetlosnim putokazima na autocesti.



## Pozitivni i negativni primjeri i detalji



Detalj najbolje ocijenjene BP  
“Kozlov-Cerna Studánka”



Detalj najlošije testirane BP  
“De Buunderkamp”



Pozitivan primjer razdvajanja prostora za punjenje  
Nizozemska BP “De Lucht Oost”

# REZULTATI TESTIRANJA

Benzinske postaje u Europi i RH – uvijek ima mjesta za poboljšanje



Pozitivan detalj – sustav dozivanja osoblja  
BP “Kladruby” - Češka



Pozitivan detalj – točke ulaska / izlaska  
BP “Desinec 2” - Hrvatska

Citat iz službenih rezultata

...” pet najboljih rezultata ostvareno je u istočnoeuropskim zemljama, dva u Češkoj, dva u Sloveniji i jedan u Hrvatskoj. Uz prvo mjesto, drugo mjesto također je otišlo češkoj benzinskoj postaji Kladruby (Jug). Druge dvije češke postaje su među deset najboljih, sve sa ocjenom dobar. Hrvatska i Slovenija imale su svaka tri ocjene “dobar” i po jednu ocjenu “prihvatljivo”. U sve tri zemlje, uglavnom dobro opremljeni sanitarni čvor, raznolik asortiman roba, koje se nude i nenadmašne cijene u trgovinama formirale su temelj za uspjeh u inspekciji benzinskih postaja 2011...”

# REZULTATI TESTIRANJA

## Usporedne ocjene - sažetak



“Prihvatljivi” rezultati testiranja :  
 Niti jedna ocjena “ Jako loše”,  
 6 ocjena “Loše”,  
 48 “ Prihvatljivo”  
 23 “Dobro”  
 0 “ Jako dobro”

Benzinska postaja	Oznaka autoceste	Pristup/ Izlaz	Područje punjenja goriva	Trgovina	Sanitarni čvor	Hišjarna	Cijene	Ukupna ocjena
Ponderiranje u %	20	25	10	11	14	20	100	
<b>A) Austrija</b>								
Ansfelden (Jug)	A1	+	++	++	++	o	o	+
Söllheim	A1	+	+	+++	+	++	o	+
Hochleitthen	A5	o	++	++	++	+	-	+
Ybbs	A1	+	+++	++	++	-	-	o
Aistersheim	A8	o	++	++	-	-	o	o
Golling (Istok)	A10	+	+	++	++	-	-	o
Schönberg (Zapad)	A13	-	o	+	-	-	o	-
<b>B) Belgija</b>								
Jabbek (Sjever)	A10	+	+	+	o	++	o	+
Wanlin	A4	+	+	+	+	-	o	o
Tessendero (Zapad)	A13	+	+	++	o	-	o	o
Wetteren (Jug)	A10	-	+	++	o	-	o	o
<b>C) Švicarska</b>								
Rose de la Broye	A1	+	+	++	o	o	o	+
Würenlos (Sjever)	A1	+	+++	++	-	+	o	+
Bellinzona (Jug)	A2	+	+	++	o	+	o	o
Gotthard (Zapad)	A2	+	+	+++	++	o	-	o
La Côte (Sjever)	A1	+	+	++	o	-	o	o
Grauholz (Jug)	A1	+	o	++	-	-	o	o
Saint Bernard	A9	+	+	+	-	-	o	o
Pratteln (Sjever)	A2	o	+	++	+	o	-	o
Tharau (Sjever)	A1	+	o	++	+	o	-	o
<b>Č) Češka</b>								
Korlov-Černá Studánka	A1	++	o	++	++	o	++	+
Kladno (Jug)	A5	o	++	++	o	+	++	+
Břno-Starý Lískovec	A1	+	+++	++	-	++	+	+
Nupaky (Jug)	A1	o	++	++	+	-	+	+
<b>D) Njemačka</b>								
Aichen	A8	+	++	++	++	++	-	+
Dresdner Tor (Sjever)	A4	+	+	+++	++	o	-	o
Walsleben (Zapad)	A24	+	+	+++	++	+	-	o
Grundbergsee (Jug)	A1	+	+	+++	++	+	-	o
Neustädter Bucht (Istok)	A1	o	o	++	++	++	-	o
Börde (Jug)	A2	+	+	+++	++	-	o	o
Schaulinsland	A5	+	+	+++	++	-	-	o
Hirschberg	A9	+	+	+++	++	-	-	o
RiedenerWald (Istok)	A7	+	+	++	o	o	-	o
Aggertal (Sjever)	A4	o	+	+++	++	-	-	o
Tecklenburger Land (Istok)	A1	o	+	++	o	o	-	-
Holzkirchen (Sjever)	A8	o	+	+	-	++	-	-
<b>E) Španjolska</b>								
l'Empordà (Zapad)	AP7	++	o	+	++	++	-	+
Milagros	A1	o	+	+	+	-	+	o

Ocjena: ++ jako dobro ■ dobro ■ prihvatljivo ■ loše ■ jako loše

Benzinska postaja	Oznaka autoceste	Pristup/ Izlaz	Područje punjenja goriva	Trgovina	Sanitarni čvor	Hišjarna	Cijene	Ukupna ocjena
Ponderiranje u %	20	25	10	11	14	20	100	
<b>F) Španjolska (nastavak)</b>								
Cred El Molar (Zapad)	A1	+	-	++	++	+	+	o
Santa Ana-Madrilejos (Zapad)	A4	+	+	+++	-	-	+	o
La Roda 2	A31	+	+	o	++	-	o	o
Porta de Barcelona (Jug)	AP7	++	+	+	+	-	-	o
El Médol (Zapad)	AP7	+	+	+++	o	-	o	o
La Ribera (Istok)	AP7	++	++	o	o	-	-	o
<b>F) Francuska</b>								
Beaune-Merceuil	A6	++	+	++	o	-	+	+
Val de Meuse	A31	++	+	+++	++	-	+	+
Champ Roland	A26	++	+	++	+	o	o	+
Verdun St. Nicolas (Jug)	A4	++	+	++	o	-	+	o
Montélimar (Zapad)	A7	++	+	++	o	-	o	o
Sézizim du Rhône	A7	++	o	+	-	o	o	o
Béliers-Montblanc (Sjever)	A9	+	o	+	+	-	o	o
Aufherzat	A75	++	-	+	o	-	o	o
<b>HR) Hrvatska</b>								
Desinec 2 (Jug)	A1	+	o	++	+	++	+	+
Dobra (Zapad)	A1	+	o	++	+	-	++	+
Ježevci (Jug)	A3	+	+	+	-	+	++	+
Vrata Jadrana (Sjever)	A7	o	o	++	+	-	++	o
<b>I) Italija</b>								
Pagnella (Istok)	A22	+	++	++	+	o	o	+
Badia al Pino (Zapad)	A1	+	+++	+	++	-	o	o
Adige (Istok)	A13	+	++	++	+	-	o	o
Glove (Zapad)	A1	+	+	+	o	-	o	o
Fratte (Sjever)	A4	+	++	+	-	-	+	o
Stura (Istok)	A26	++	++	+	o	-	o	o
Nure (Jug)	A21	++	++	+	o	+	-	o
Casilina (Zapad)	A1	+	+	o	+	-	o	o
Plan di Vinrea (Jug)	A10	-	++	+	-	o	-	-
<b>NL) Nizozemska</b>								
Vossedal	A2	+	+	++	++	+	o	+
Den Hagen Hoek (Istok)	A4	+	+++	++	++	-	o	o
Bodegraven	A12	o	+	++	+	-	o	o
De Lucht (Istok)	A2	+	+++	++	+	-	o	o
Den Bout	A15	+	+	++	-	+	-	o
Vundelaar	A1	+	+	+++	++	-	o	o
Het Gevocht	A67	-	+	+	o	-	-	-
De Buunderkamp	A12	+	-	+	-	-	+	-
<b>SI) Slovenija</b>								
Tepanje 2 (Jug)	A1	+	+	++	+	o	++	+
Ravbarkomanda (Istok)	A1	+	+	+	o	+	++	+
Jesenice (Jug)	A2	o	+	++	+	++	+	+
Grič	A2	o	+	++	++	-	++	o

## Desinec 2 (Jug)

Lokacija: A1 Zagreb – Split – Dubrovnik

Ukupna ocjena: **Dobar** (vrlo dobar)

između Jastrebarskog i Donje Zdenčine

Dnevna inspekcija: 18. studenog 2010.

Noćna inspekcija: 24. studenog 2010.

Distributer: Petrol

**PETROL**

### Prednosti:

- ☺ Ime benzinske postaje na znaku obavijesti uz autocestu
- ☺ Jasna i pregledna regulacija prava prednosti prije i poslije benzinske postaje
- ☺ Toaleti su u dobrom stanju
- ☺ Svi uslužni sadržaji (primjerice, tlakomjer za provjeru tlaka u gumama, voda za vjetrobranska stakla) dostupni i u funkciji
- ☺ Dobri rezultati higijenskog testa zahodskih daski



## Desinec 2 (Jug)

Ukupna ocjena: **Dobar** (vrlo dobar)

### Prednosti :

**PETROL**

- 😊 Neometan pristup do blagajne, trgovine i toaleta
- 😊 Svi proizvodi iz testne košarice (putne i potrepštine za vozila) dostupni u trgovini
- 😊 Relativno niske cijene u trgovini

### Nedostaci

- ☹ Područje za punjenje teretnih vozila gorivom nije odvojeno od područja za punjenje osobnih vozila
- ☹ Toalet za osobe sa invaliditetom nije u potpunosti pogodan za korištenje



## Dobra (Zapad)

Lokacija: A1 Zagreb – Split – Dubrovnik

Ukupna ocjena: **Dobar** (vrlo dobar)

između čvora Bosiljevo 2 i Ogulina

Dnevna inspekcija: 18. studenog 2010.

Noćna inspekcija: 24. studenog 2010.

Distributer: Tifon



### Prednosti i nedostaci:

- 😊 Jasna i pregledna regulacija prava prednosti prije i poslije benzinske postaje
- 😊 Svi uslužni sadržaji (primjerice, tlakomjer za provjeru tlaka u gumama, voda za vjetrobranska stakla) dostupni i u funkciji
- 😊 Toaleti izgledaju čisto
- 😊 Dobra pristupačnost do blagajne, trgovine i toaleta
- 😊 Dobri rezultati higijenskog testa zahodskih daski



## Dobra (Zapad)

Ukupna ocjena: **Dobar** (vrlo dobar)

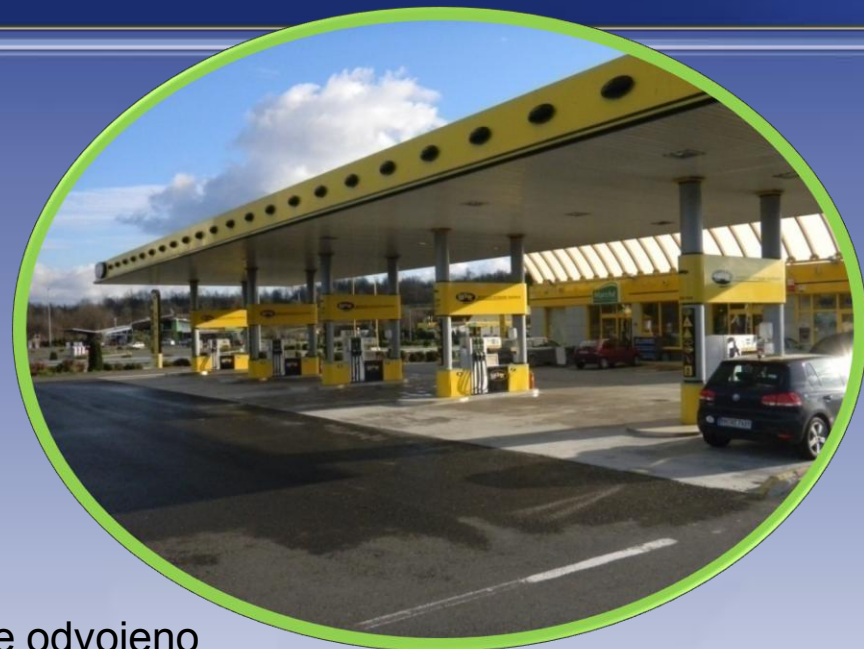


### Prednosti :

- 😊 Sve potrepštine za cestovna vozila u potrošačkoj košarici dostupne su u trgovini
- 😊 Jako povoljne cijene u trgovini

### Nedostaci

- ☹ Područje za punjenje teretnih vozila gorivom nije odvojeno od područja za punjenje osobnih vozila
- ☹ Toaleti su ruinirani na nekim mjestima
- ☹ Loši higijenski rezultati za zahodsku dasku u muškom toaletu tijekom dnevne inspekcije
- ☹ Toalet za osobe sa invaliditetom nije u potpunosti pogodan za korištenje
- ☹ U trgovini nije bilo svježeg voća, maramica i pelena





## Ježevo (Jug)

Lokacija: A 3 Bregana - Zagreb - Bajakovo

između čvora Rugvica i Ivanić Grada

Dnevna inspekcija: 18. studenog 2010.

Noćna inspekcija: 24. studenog 2010.

Distributer: INA



### Prednosti:

- ☺ Ime benzinske postaje na znaku obavijesti uz autocestu
- ☺ Jasna i pregledna regulacija prava prednosti prije i poslije benzinske postaje
- ☺ Svi uslužni sadržaji (primjerice, tlakomjer za provjeru tlaka u gumama, voda za vjetrobranska stakla) dostupni i u funkciji
- ☺ Toaleti izgledaju uglavnom čisto
- ☺ Tijekom dnevnog testa, vrlo dobar rezultat higijenskog testa za zahodske daske u ženskom toaletu
- ☺ Sve potrepštine za cestovna vozila u potrošačkoj košarici dostupne su u trgovini
- ☺ Jako povoljne cijene u trgovini

Ukupna ocjena: **Dobar** (vrlo dobar)








## Ježevo (Jug)

Ukupna ocjena: **Dobar** (vrlo dobar)

### Nedostaci



-  Rezultati higijenskog testa za zahodske daske u muškom toaletu samo prosječni
-  Nema toaleta za osobe sa invaliditetom
-  Otežan pristup blagajni i trgovini
-  U trgovini nema voća i pelena
-  Neljubazno osoblje tijekom dnevne inspekcije



## Vrata Jadrana (Sjever)

Lokacija: A 7 Rijeka – Rupa

Ukupna ocjena: Prihvatljivo

Između čvora Diračje i Matulji

Dnevna inspekcija: 24. studenog 2010.

Noćna inspekcija: 18. studenog 2010.

Distributer: OMV



### Prednosti:

- 😊 Pristup do blagajne, trgovine i toaleta, bez prepreka
- 😊 Svi uslužni sadržaji (primjerice, tlakomjer za provjeru tlaka u gumama, voda za vjetrobranska stakla) dostupni i u funkciji
- 😊 Toaleti izgledaju čisto
- 😊 Sve potrepštine za cestovna vozila, u potrošačkoj košarici, dostupne su u trgovini
- 😊 Jako povoljne cijene u trgovini





## Vrata Jadrana (Sjever)

Ukupna ocjena: Prihvatljivo


### Nedostaci




 Zbunjujuća regulacija prava prednosti prije i poslije benzinske postaje

 Područje za punjenje teretnih vozila gorivom nije odvojeno od područja za punjenje osobnih vozila

 Pojedini toaleti bez zahodske daske; jedan neispravan pisoar u vrijeme provođenja testa

 Loši higijenski rezultati za zahodske daske tijekom noćne inspekcije

 Nema voća u trgovini

# Preporuke i smjernice

Zahtjevi autoklubova prema operaterima (vlasnicima) benzinskih postaja :

Dolje sa cijenama, gore sa higijenom !



❖ Promjenjivi znakovi na autocestama trebali bi pokazivati vrstu goriva, cijenu i udaljenost do sljedeće benzinske crpke.

❖ Razumne cijene u trgovinama, u velikoj mjeri u skladu s lokalnim standardima u restoranima i trgovinama.

❖ Puni povrat naknade za toalet nakon kupovine u trgovini. Besplatno pružiti sadržajne usluge, kao što je provjera tlaka u gumama.



❖ Potrebno je uvesti jedinstven, jeftin i jednostavan sustav u cijeloj Europi koji bi omogućavao vozačima – osobama sa invaliditetom pozivanje osoblja benzinske postaje, po mogućnosti sustav radio poziva, kao što je sustav “Poziv za uslugu – service call” ili tzv. "Handi-BIP" sustav tvrtke Tamoil ili je potrebno potražiti jednostavna rješenja, kao što su naljepnice na benzinskim pumpama sa telefonski brojem pumpe, tako da se osoblje može nazvati koristeći mobilni telefon.



- ❖ Osigurajte toalet za invalidne osobe pristupačnim za korisnike invalidskih kolica pružajući dovoljno prostora na obje strane WC-a i preklopne ručke, opremljen sa sustavom za zaključavanje “Eurokey”, koji je standardiziran u cijeloj Europi.
  
- ❖ Poboljšati higijenu u sanitarnim čvorovima na temelju pravila o higijeni :
  - o *Koristite različite krpe za čišćenje za različite površine, jer se inače tako bakterije i virusi jednostavno šire, a ne da se uklone.*
  - o *Obrišite i očistite mehanički (rukom / strojem), jer jednostavno prskanje dezinficijensom može kod bakterija stvoriti otpornost*
  - o *Kada ima više posjetitelja potrebno je čistiti češće.*
  - o *Osigurati jednokratne pokrivače/papir za zahodsku dasku.*
  - o *Redoviti trening osoblja za čišćenje.*



# HVALA NA POZORNOSTI

Koordinator međunarodnih projekata:

**Georg – Davor Lisicin dipl.ing. / e-pošta: lisicin@hak.hr**

Voditelj projekta EuroTest/TAP u RH :

**Darko Brozović dipl.ing. /e-pošta: brozovic@hak.hr**

zamjenik voditelj projekta EuroTest/TAP u RH :

**Igor Novačić dipl.ing. /e-pošta: novacic@hak.hr**

