

Audit DTQS:

Spolehlivá a bezpečná přeprava

Na základě výše uvedených faktorů provádí společnost **DEKRA Automobil** prostřednictvím Akademie dopravního vzdělávání výběr dopravců pro určité cílové zákazníky formou externího auditu DTQS, podle požadavků zákazníka. Externí audit DTQS (DEKRA Transport Quality System) je formou objektivního hodnocení environmentální bezpečnosti, ochrany zdraví při práci, personální oblasti a garantuje kvalitu při poskytování přepravních služeb. Systém hodnocení DTQS lze uplatnit u různých dopravních společností provozujících rozmanitý vozový park přepravující například osoby nebo různorodé náklady. Uplatnění najde také u společností, které nemají nic společného se silniční dopravou, ale



Dnešní doba sebou přináší technický rozvoj a s ním rostoucí počet vozidel na silnicích, což pochopitelně zvyšuje riziko dopravních nehod. Na řešení jednotlivých logistických operací, přepravy nevyjímaje, se klade čím dál tím větší důraz. Řidiči jsou často pod velkým tlakem a vozidla mají mnohem větší „kilometrový proběh“.

chtějí pomoci s výběrem dopravce - například v oblasti taxi služby. U těchto subjektů je posuzována existence i funkčnost efektivních nástrojů a mechanismů v zavedených systémech, které souvisejí s deseti prověřovanými (auditovanými) činnostmi.

DTQS zahrnuje i problematiku přeprav nebezpečných věcí

Systém hodnocení je tvořen jednotným dotazníkem s 200 předemnými otázkami vztahujícími se přímo k prověřovaným činnostem. Jedinečnost systému spočívá v jeho komplexnosti zahrnující obšírnou problematiku správného chodu dopravní společnosti. Hodnocení probíhá od obecné politiky dopravců až po technicko-technologické zajištění provozu v souvislosti s bezpečností a procesy ve vztahu k zákazníkům. Otázky jsou

kladeny z různých úhlů pohledu v souvislosti s obchodní a logistickou problematikou.

Kromě toho je do hodnocení zakomponován pohled bezpečnostního poradce pro přepravu nebezpečných věcí, pokud se této problematiky hodnocení dané společnosti týká. V tomto ohledu jsme nezávislími hodnotiteli s dostatečnou kvalifikací. Hodnocení dopravní společnosti se provádí napříč organizačním spektrem. Zkoumá se, zda jsou vytyčeny kompetence a odpovědnosti zaměstnanců za dodržování všech technicko-organizačních postupů, bezpečnostních a pracovních instrukcí včetně existence všech náležitých dokumentů. Nedílnou součástí prováděného externího auditu je kontrola činností přímo v provozovnách dopravce, jenž dokáže dobře vypovědět o reálném, nikoli jen teoretickém stavu kvality poskytování přepravních služeb.

Doprovce si může tuto službu objednat z vlastní iniciativy nebo na základě požadavku zákazníka. Zákazníkem se rozumí příjemce, odesílatel nebo například spediční společnost, ale stejně tak si může tuto službu vyžádat zákazník, který požaduje pro své služby využít nějaké dopravní společnosti v daném oboru, případně je před rozhodnutím výběrového řízení vypsáno pro dopravce.

Auditované činnosti DTQS

1. Management
2. Výcvik a vzdělávání
3. Zaměstnanci
4. Audit
5. Ochrana zdraví a environment
6. Vozidla a zařízení
7. Komunikace se zákazníkem
8. Provoz
9. Bezpečnost
10. Pojištění

Výsledkem celého procesu hodnocení je závěrečná zpráva obsahující výsledky auditu v podobě odhalených rizik a doporučení k jejich odstranění, jež odpovídají technickým a legislativním požadavkům. Tento dokument také obsahuje celkové hodnocení dopravní společnosti vyjádřené procentuálním podílem kladných a záporných aspektů v systému hodnocení. Díky jednotnosti celé struktury může dopravce zveřejnit svůj procentuální podíl bodů, ze kterého bude jasné identifikovatelná úroveň kvality poskytování přepravních služeb ve sledovaných hlediscích. Ze strany zákazníka může tento procentuální podíl sloužit jako podklad při výběru vhodného dopravce.

Rychlost a cena by rozhodně neměly být jedinými kritérii

Pro názornost uvádím několik případů, kdy je možné tento systém kvality využít.

Za zmínku jistě stojí přeprava nebezpečných věcí podle dohody ADR. Všeobecně známou skutečností je fakt, že silniční přeprava nebezpečných věcí představuje složitější dopravní proces, než je tomu u běžných zásilek. V této přepravě je dnes konkurence oproti době před deseti lety poměrně vysoká. Dá se říci, že v současné době zákazník požaduje službu rychle a levně, což by rozhodně nemělo být jediným správným kritériem. Je naprosto nezbytné přispět také k tomu, aby byly dodržovány bezpečnostní předpisy. Tento přístup má pozitivní vliv na kvalitu přepravních služeb, čímž se snižuje riziko poškození nákladu.

Přilákání zákazníků na nižší dovozní oproti konkurenci není tou správnou volbou. Pořízení cisternového vozidla



DTQS lze uplatnit u různých dopravců.

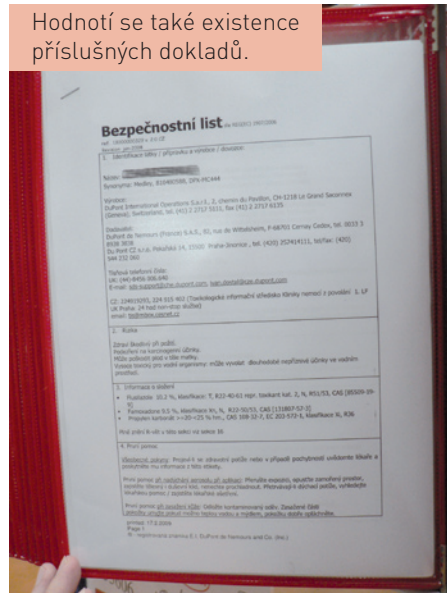
a výbavy ADR zkrátka nestačí. Je třeba využít dalších systémů zajišťujících bezpečnost této přepravy, ať již systémy řízení jakosti ISO nebo nadnárodní systém SQAS (Safety Quality Assessment System). SQAS hodnotí bezpečnost, kvalitu a environmentální aspekty u poskytovatelů logistických služeb pomocí standardizovaných hodnocení prováděných nezávislými hodnotiteli. Tento systém je organizačně zabezpečován Evropským výborem pro chemický průmysl CEFIC (European Chemical Industry Council).

Dalším odvětvím, o kterém bych se rád zmínil, může být autobusová doprava. Bohužel musím připomenout i velmi smutnou událost letošního roku – a to nehodu autobusu ve Švýcarsku, který vezl děti. Nechci dělat žádné závěry z této tragické nehody, při níž v tunelu zahynulo několika desítek dětí. Jsme si ale jisti, že autobus, který škola pro naše děti objednává, je z hlediska bezpečnosti v odpovídajícím stavu? A co řidič? Jaké jsou jeho zkušenosti, je právě v dobrém zdravotním stavu? Nevykonával jinou pracovní činnost, která by mohla ovlivnit jeho koncentraci? Mohli bychom si položit ještě mnoho dalších otázek, ale myslím, že pro ilustraci jednoho případu to stačí.

Nakonec uvedu příklad z oblasti taxi služby. Jistě chcete vašim zaměstnancům a obchodním partnerům dopřát na služebních cestách příjemnou a hlavně bezpečnou přepravu prověřenými dodavateli. Systém DTQS, jak již bylo uvedeno, kontroluje nejen výše uvedené oblasti, ale můžete jej rozšířit i na kvalitu vozidel (tzv. „pečeti jakosti“), což vidíme například u vozidel taxi zajišťujících služby pro letiště v Praze.

Závěrem lze konstatovat ten mnohokrát omílaný fakt, že každý rok dochází k mnoha dopravním nehodám, z nichž některé bohužel končí smrtelným zraněním. Mnoho životů by mohlo být každoročně po celém světě ušetřeno, kdyby byly dodržovány bezpečnostní postupy a předpisy. Audit DTQS je zde pro odpovědné firmy, kterým jde o bezpečnou a kvalitní přepravu. Buďme si vědomi běžných rizik a ohrožení plynoucích z různých druhů přeprav

Hodnotí se také existence příslušných dokladů.



a snažme se o náš dobrý pocit. Pod ním si lze představit slovo bezpečí, které mohou proměnit ve skutečnost lidé s odbornými znalostmi, s předvídatostí, nadšením a spolehlivostí. Tímto způsobem můžeme realizovat myšlenku odpovědného podnikání. ■

Milan Janda,
DEKRA Automobil

Foto: Václav Podstawka

Postup externího auditu DTQS

- **Poskytovatel dopravních služeb (doprovodce) se rozhodne získat hodnocení podle DTQS:**
 - z vlastní iniciativy
 - na základě požadavku zákazníka
- **Doprovodce nebo zákazník vybere hodnotitele provádějící externí audit DTQS.**
- **Na informativní schůzce mezi hodnotitelem a dopravcem proběhne seznámení se systémem hodnocení environmentální bezpečnosti, ochrany zdraví při práci a garance jakosti při poskytování přepravních služeb.**
- **Hodnotitel vypracuje ohlášení externího auditu DTQS, který obsahuje požadavky k provedení auditu a jeho časový průběh.**
- **Externí audit DTQS se poté uskutečňuje v sídle dopravní společnosti a jeho provozovněch.**
- **Hodnotitel vypracuje závěrečnou zprávu do 14 dnů.**