

Rezultati EuroTest projekta:

***Benzinske postaje 2011 [Motorway Petrol Stations 2011]***



Zagreb, 12. travnja, 2011.

## Metodologija testiranja

Glavna svrha benzinskih postaja jest punjenje automobila gorivom. Međutim, većina benzinskih postaja također nude široki izbor hrane, auto pribora i suvenira i naravno, toaleta. "Previše prljavi!" kažu mnogi vozači, koji se također žale na pretjerano visoke cijene i neljubazno osoblje. Da li je to postalo pravilo na benzinskim postajama uz autoceste? Europski autoklubovi zainteresirali su se za ovu temu i po prvi put testirali su kvalitetu i sigurnost benzinskih postaja diljem Europe u okviru programa EuroTest. EuroTest je međunarodni program procjene kvalitete i sigurnosti cestovne infrastrukture i pratećih usluga, koji uključuje ukupno 18 klubova partnera iz 17 zemalja.

Fokus testiranja bio je na 77 benzinskih postaja smještenih uz glavne rute putovanja u jedanaest europskih zemalja: dvanaest 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. Svi odabrane benzinskim postaje morale su biti označene su znakom obavijesti na autocesti i morale su imati toalet. Druge usluge i dodatni sadržaji koji se često nalaze uz benzinske postaje nisu bili uključeni u ovaj test. Benzinske postaje su izabrane na temelju njihove lokacije uz važne autoceste za europski turistički promet.

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 obavljao inspekciju odmorišta uz autoceste za EuroTest, a bio je uključen i u inspekcije usluga autocesta. Inspektori su posjetili benzinske postaje između 15. studenoga 2010. i 5. siječnja 2011., provodeći jedan dnevnu i jednu noćnu inspekciju na svakoj postaji. Kako bi uzeli u obzir različite gustoće prometa i posljedično i frekvenciju korištenja, svi testovi provedeni su od ponedjeljka do četvrtka između 06:00 sati i 21:00 i u petak do 16:00 sati.

Stručnjaci su koristili opsežnu kontrolnu listu koja sadrži oko 80 pojedinačnih stavki koje su bile podijeljene u sljedeće kategorije: točke ulaska i izlaska (ponderiranje: 20 posto), područje za punjenje (25 posto), trgovina (10 posto), sanitarni čvor (11 posto), higijena (14 posto) i cijene (20 posto). Svaki test je dokumentiran sa fotografijama.

Kako bi se procijenio raspon robe koja se nudi u trgovini, formirana je potrošačka košarica sa šest proizvoda široke potrošnje (mineralna voda, bezalkoholna pića / Cola, sendvič / grickalice / hotdog, svježe voće, maramice i pelene) i šest potrepština za cestovna vozila (motorno ulje, tekućina za pranje stakla, prva pomoć, uže / štap za vuču, cestovna karta). Cijene su procjenjene na isti način. U tom slučaju, 0,5 l boca mineralne vode, 0,5 l Cole, cappuccino, čokoladica i sigurnosni prsluk (obavezno u

mnogim zemljama) su korišteni za usporedbu. Stavke izvan prodavaonica podrazumijevale su sadržajne usluge crpki kao što su tlakomjer za pneumatike ili toalet.

Toaleti su ocijenjeni ne samo na temelju izgleda. Inspektori su uzimali t.zv. 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.

U oba testa, bodovi su dodijeljeni samostalno za sve različite kriterije testa i zatim zbrojani, kako bi došli do odgovarajućeg jedinstvenog rezultata. Rezultat je tada bio pretvoren u opisni sustav sa pet ocjena: **vrlo dobar**, **dobar** ili **prihvatljivo** na pozitivnoj strani, i **loše** ili **vrlo loše** na negativnoj strani.

## **Rezultati: Higijena i cijene ostavljaju puno prostora za poboljšanja**

Stručnjaci EuroTest-a putovali su 34.000 km da bi procijenili 77 benzinskih postaja duž najvažnijih cestovnih ruta u Europi uvijek imajući na oku kamere i osoblje, koji su ih svakog trenutka mogli uočiti i pokvariti rezultate nepristranog testa. Rezultat koji su donijeli bio je: niti jedna ocjena „jako dobar“, ali i 23 ocjene „dobar“. Ukupno 48 benzinskih postaja dobilo je ocjenu prihvatljivo i stoga su u prosjeku bile „osrednji razred“ bez posebno istaknutih pozitivnih ali i negativnih karakteristika. Na šest postaja inspektori su morali dati ocjenu „loše“ a nije bilo ocjene „vrlo loše“.

Najniži rezultat i stoga posljednje mjesto otišlo je u nizozemski objekt De Buunderkamp na autocesti A12 (Utrecht - Arnheim). Područje za punjenje teretnih vozila gorivom nije odvojeno od područja za punjenje osobnih vozila, uslužni sadržaji bili su u području punjenja, u trgovni nije bilo dovoljno proizvoda za vozila iz predviđene potrošačke košarice, a uz otužni sanitarni čvor nije bilo toaleta za invalidne osobe. To je nadmašeno rezultatom higijenskog testa koji je bio opasan za zdravlje i zapušteno osoblje - to nije vrsta benzinske postaje koja privlači vozače. Objekt Kozlov-Cerna Studánka na A1 (Prag - Brunn) u Češkoj bio je upravo suprotan, sa rezultatom među najboljima: znak koji pokazuje vrste i cijene goriva vidljiv već na autocesti, dobro opskrbljena trgovina s vrlo povoljnim cijenama, uz pristup blagajni i toaletima bez prepreka donjelo je najviše bodova ovoj benzinskoj postaji.

Govoreći o istočnoj Europi, pet najboljih rezultata ostvareno je u istočnim europskim zemljama, dvije u Češkoj, dvoje u Sloveniji i jedna u Hrvatskoj. Uz prvo mjesto, drugo mjesto također je otišlo u 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.

Relativno visoke cijene, s druge strane, bile su razlog zašto je najbolja njemačka benzinska postaja u testu i jedina s ocjenom „dobar” 19. u ukupnom poretku (Aichen), a dvije su dobile ocjenu „loše”, u poretku među posljednjih šest (Tecklenburger Land (Istok), Holzkirchen (Sjever). Njemačka je imala najviše benzinskih postaja u ovom testu, statistički proporcionalno stanovništvu i stupnju motorizacije, sa jednom od najskupljih benzinskih postaja: Walsleben (Zapad). Samo je postaja Börde (jug) bila ocijenjena „prihvatljivo” u kategoriji cijene, gdje su četiri postaje ocijenjene ocjenom „loše” i sedam je zapravo „vrlo loše” ocijenjeno u ovoj kategoriji. Također je nevjerojatno da unatoč činjenici da su u toaletima često ugrađene samo-čisteće zahodske daske, samo je benzinska postaja Neustädter Bucht dobila vrhunske rezultate u higijenskom testu.

U Švicarskoj je pregledano devet benzinskih crpki. Dvije su ocijenjene ocjenom „dobar” i sedam je dobilo ocjenu „prihvatljivo”. Međutim, opremanje i stanje sanitarnih objekata, kao i higijena nisu bile zadovoljavajuće. Susjedna Italija također je zastupana sa devet benzinskih postaja. Rezultat je bio jedna ocjena „dobar”, sedam „prihvatljivo” i jedna ocjena „loše”. Naši inspektori su zadovoljno napomenuli da je osoblje uvijek bilo na raspolaganju za pomoć pri punjenju što je osobito korisno za vozače - invalidne osobe.

Ostavši u južnoj Europi, idemo u Španjolsku gdje je bila jedna ocjena „dobar” i sedam ocjena „prihvatljivo”. Točke izlaza i ulaza na benzinske postaje, kao i asortiman roba koje se nude u trgovini bile su među najboljima od svih testiranih crpki. Najbolje ocijenjena L'Emporda (Zapad) je također dobila jako dobre higijenske rezultate usporedivši cijelu tablicu. Međutim sa druge strane, higijenski uzorci uzetih na ukupno šest benzinskih postaja pokazali su se „loši” ili čak i opasni za zdravlje. U slučaju posljednje rangirane La Ribere, neke od sanitarnih prostorija bili su i oštećene. Susjedne Francuska je primila tri ocjene „dobar” i pet „prihvatljivo”. To je uglavnom zbog dobro postavljenih putokaza, sigurnih točaka ulaska i izlaska s postupnim smanjenjem brzine, zajedno sa dobro opskrbljena trgovina sa uglavnom niskim cijenama. Ali kada dođemo do toaleta i higijenskih uvjeta koji tamo vladaju, inspektori su bili rijetko zadovoljni. Najmanje jedan loš higijenski uzorak je pronađen u svakom od testiranih objekata.

Sljedeća stanica je bila susjedna Belgija koja je dobila jednu ocjenu „dobar” i tri „prihvatljivo”. Slika je ovdje bila potpuno ista sa lošim higijenskim rezultatima u tri tetirana objekta. Premještamo su u Nizozemsku gdje možemo naći benzinsku postaju na posljednjem mjestu, De Buunderkamp. Jedan drugi objekt je također ocijenjen „loše”, ali pet je dobilo ocjenu „prihvatljivo” i jedna „dobar”. Vossedal, najbolje

ocijenjena Nizozemska benzinska postaja, bila je jedina s vrlo dobrim rezultatima u kategoriji sanitarija i higijene. Sljedeća stanica je Austrija s širokim rasponom rezultata. Tri ocjene „dobar“ i tri „prihvatljivo“ su zasjenjena jednom ocjenom „loše“. Najnižu ocjena ovdje je otišla postaji Schönberg (zapad) za koju je utvrđeno da ima nedostatke u gotovo svim kategorijama: nema pristup bez barijera do blagajne i trgovina, nema toalet za invalidne osobe, ima zastarjele sanitarije i loš higijenski rezultat.

To nas dovodi do najvećih nedostataka pronađenih u ovom testu: stanje i čistoća toaleta, koji su često potpuno zanemareni od strane operatora, a to je također potvrđeno mnogim negativnim rezultatima higijenskog uzorka (vidi poglavlje: "Higijenski testovi: na tragu klicama" ), koji je prečesto znak nedostatnog čišćenja ili smo u stvari dobili rezultate koji su štetni za zdravlje. Loši rezultati higijenskog testa, za primjer, bili su razlog što se 35 od 48 objekata nije rangiralo s višom ocjenom od "prihvatljivo". U više od polovice svih pregledanih objekata, toaleti su također bili zapušteni ili oštećeni. Iako se invalidnim osobama često omogućuje slobodan pristup bez prepreka benzinske pumpe, trgovine ili blagajne, i iako su toaleti za invalidne osobe označeni, utvrđeno je da su u stvari toaleti često sa ozbiljnim nedostacima, posebno što se tiče opreme. Samo je devet pregledanih objekata bilo zaista dobro. Sa više od četvrtine objekata ne mogu se koristiti sve osobe sa invaliditetom.

Najbolja kategorija u testu bila je raspon roba koje se nude trgovinama na benzinskim postajama koje su često sličile supermarketima. Od svježeg kruha i voća, do pijeska za mačke, nije ništa preostalo za zaželjati. Ali to ima svoju cijenu. Gotovo 300% razlike u cijeni čokoladice, četiri puta veća cijena za bocu mineralne vode, to su razlike koje se ne mogu opravdati lokacijom na autoputu ili različitom strukturom troškova. U cjelini, trećina benzinskih postaja dobilo je ocjenu "loše" ili "jako loše" u kategoriji cijena, pa je ovo kategorija druga od začelja (vidi poglavlje " Uspoređujući cijene: 50 centi za punjenje zraka u gume").

**Zaključak:** Detaljni putokazi benzinskih postaja na autocesti, visok stupanj sigurnosti na mjestima ulaska i izlaska, sveobuhvatne sadržajne usluge u području punjenja, kao što su rukavice za jednokratnu upotrebu ili tlakomjeri za pneumatike, i na kraju širok raspon roba koje se nude u trgovini. Većina benzinskih postaja uz autoceste u Europi već danas djeluju na visokoj razini u gore nabrojanim kategorijama. Međutim, postoji značajan prostor za poboljšanje kada je u pitanju opremanje objekata (pogodnih za invalidne osobe) i čistoća sanitarija. Potrebno je također uskladiti cijene u trgovinama i po mogućnosti prikazivati cijene goriva na promjenjivim svjetlosnim putokazima na autocesti.

## **Cijene goriva: nije uvijek jeftinije puniti gorivo izvan autoceste**

Cijene goriva! Sigurno ne postoji vozač, koji ne prati pažljivo cijene goriva. Isto se može reći i za EuroTest stručnjake. Na 77 benzinskih postaja, oni su zabilježili cijenu za "obični" benzin (95 oktana), i dizel, dvije najkorištenije vrste goriva u vrijeme inspekcije. Međutim, s obzirom na različite načine na koje se regulira cijena goriva u različitim zemljama, ne bi bilo pošteno uspoređivati cijene u jedanaest testiranih zemalja, niti bi rezultat ponudio bilo kakve spoznaje. Puno je zanimljivije pitanje da li je jeftinije puniti gorivo na autocesti. Zbog toga su stručnjaci EuroTest-a nakon svakog punjenja na odabranim postajama sišli na prvom izlazu sa autoceste i odvezli se do dvije različite benzinske postaje, kako bi se usporedili njihove cijene sa cijenama na autocesti. Ovi rezultati nisu bili uključeni u ukupnu ocjenu. Otkriveno je da se situacija razlikuje od zemlje do zemlje. Primjerice u Austriji je razlika na mjestima čak 7,74% u korist postaja van autoceste. Razlika u cijeni po litri goriva iznosi 16 centi, odnosno čak 10 € možemo uštedjeti na punom tanku goriva od 60 l.

Svatko tko želi uspoređivati cijene treba pravovremene informacije. No, vozači rijetko dobivaju ove informacije na autocesti. Testerima su također pregledali i snimili znakove obavijesti na autocesti koji prikazuju distributera, vrstu goriva i cijene, kao i udaljenost do sljedeće benzinske crpke. Dobra trećina pregledanih benzinskih postaja dobilo je rezultat „loše“ u ovoj kategoriji, dok je gotovo polovica dobilo ocjenu prihvatljivo. To znači da još uvijek nešto nedostaje. Dok je distributer (brand) relativno dobro označen, slika je potpuno drugačija kada je riječ o informacijama o vrsti i cijeni goriva. Samo 18 % benzinskih postaja prikazuju ove informacije unaprijed. U tom pogledu, dvije nizozemske benzinske postaje Niederländer Bodegraven i Het Gevlocht, kao i slovenske Jesenice (Jug) i Grič stvarno su pretjerali: vozači su bili obaviješteni o cijeni goriva na benzinskoj pumpi tek nakon vađenja pištolja za punjenje.

## Uspoređujući cijene: 50 centi za punjenje zraka u gume

Oduvijek je bilo malo skuplje kupovati na benzinskim crpkama. I naravno, nitko ne očekuje da cijene na benzinskim postajama uz autocestu budu u rangu sa cijenama u supermarketu iza ugla. Međutim to ne opravdava 300 posto višu cijenu čokoladice na pojedinim crpkama ili četiri puta više za malu bocu mineralne vode? Neke cijene u trgovinama na 77 benzinskih postaja uz autoceste u ovogodišnjem EuroTest-u bile su izuzetno visoke. Gotovo trećina testiranih benzinskih postaja dobile su ocjene "loše" ili "vrlo loše" u kategoriji cijene. Ova kategorija uključila je cijene koje se zaračunavaju u trgovinama, zajedno s cijenama koje se naplaćuje za sadržajne usluge, kao što su toaleti. To je bila druga najlošija kategorija u testu, nadmašena samo u kategoriji higijene.

Proizvodi koje su testeri morali potražiti u trgovini za snimanje cijene uključuju 0,5 l bocu Cole i mineralne vode, šalicu cappuccina (najjeftinije cijene u oba slučaja), jedne standardne veličine čokolada iz određene marke i jednu sigurnosni prsluk za odraslu osobu. U prosjeku, Njemačka se pokazala kao daleko najskuplja zemlja, uz samo 20 posto ostvarenih bodova od maksimalno mogućih. Jedina crpka sa pozitivnom ocjenom "prihvatljivo" u ovoj kategoriji je Börde (Jug), a čak sedam puta je dodijeljena ocjena "vrlo loše". Ako uzmemo korak unatrag, Njemačku u ovom primjeru dovoljno daleko slijedi Švicarska, koja je uobičajeno skupa, ali je ipak uspjela skupiti oko 41 posto bodova. Češka je imala najbolje cijene i ostvarila je čak 90 posto. Pobjednička benzinska postaja Kozlov Cerna Studánka je jedina uspjela dobiti maksimalnu ocjenu. Češku jako blizu slijede Hrvatska i Slovenija. Vratimo se na bocu vode. U prosjeku, cijena bocu vode u zemljama s najnižim cijenama te u Njemačkoj razlikuju se i do 280 posto. To je dovoljna razlika da se zagrcnete u vašoj vodi.

Ovo je mjesto gdje kupovnu moć dolazi u obzir. No, ako pogledamo cjenovni indeks Eurostat, statističkog ureda Europske unije u Luksemburgu, on ne objašnjava ove cijene, barem ne u Njemačkoj. Prema tim statistikama, Njemačka zauzima 4. među testiranim zemljama. Najskuplje zemlja prema Eurostatu je Švicarska, a slijedi je Austrija. Iako su ove dvije zemlje u našem testu pokazale kao skupe, Njemačka ih je uspjela nadmašiti. U zemljama manje kupovne moći, ako što su Hrvatska, Slovenija i Češka, indeks i test pokazali su srazmjerni rezultat, jer se ove tri zemlje podudaraju i zauzimaju posljednja tri mjesta. Isto vrijedi i za Nizozemsku i Španjolsku koje su sredini tablice, uz Italiju i Francusku, koje zauzimaju gornji dio sredine. Belgiji je s druge strane, prema Eurostat-u prilično skupa zemlja i zauzima 3. mjesto. Međutim Belgija je u testu pokazala umjerene cijene.

Vratimo se malo natrag testiranim postajama. Uz ponegdje apsurdne cijene izvan prodavaonica, neke od benzinskih postaja ostavile su pomalo neslavan dojam. Na tri nizozemske benzinske postaje, u Den Bout, De Lucht (istok) i Het Gevlocht, vozači na primjer moraju platiti za zrak. To jest, ako žele koristiti

tlakomjer za pneumatike vozači moraju platiti 50 centi, kao što su operatori to platili lošim ocjenama. To je zato što ovo nema nikakve veze sa uslugom.

## **Higijenski test: Praćenje klica**

Samo letimičan pogled na toalet ponekad je dovoljan da ga odmah želite napustiti. Točno tako su se osjećali naši stručnjaci kada su pregledavali 77 benzinskih postaja uz autoceste u 11 europskih zemalja. Ponajviše zato što je gotovo polovica pregledanih toaleta bilo više ili manje prljavo. Međutim čak i toaleti koji izgledaju čisto nisu automatski isti u pogledu higijene. Uostalom, laik ne može vidjeti što lebdi uokolo u svijetu mikroorganizama. To je bio razlog zašto smo muške i ženske WC-e doslovno stavili pod mikroskop. Rezultat je bio da je oko četvrtina higijenskih uzoraka bilo potencijalno opasnih za zdravlje, a jedan je svakako bio opasan za zdravlje. Gotovo 40 posto uzoraka pokazalo je nedovoljno čišćenje. Za samo malo više od četvrtine uzoraka utvrđeno je da su bezopasni u smislu higijene. U takvim slučajevima, čišćenje je obavljeno temeljito i redovito.

Kako bi ustanovili higijenske rezultate, inspektori su uzimali tzv "pick-off" uzorke na svakom objektu u oba testa dnevnom i noćnom. Ti uzorci su plitke posude s podlogom hranjive tvari koje se pritisne na zahodsku dasku kako bi odredili populacije bakterijska na površini. Uzorci su zatim ohlađeni i po kurirskoj službi poslani, u roku od 72 sata, u SynLab Hygieneinstitut (SHI) u Augsburgu, gdje su posudice su inkubirane na 37 ° C najmanje 24 sata. Broj i soj klica tada je identificiran rutinskim mikrobiološkim koracima diferencijacije.

**Kada smo gledali rezultate koji upućuju na nedovoljno čišćenje , bilo je malo ili nikakvih razlika između rezultata za muške i ženske toalete. Visok broj klica na koži, u neposrednom okolišu i vodi ne bi nas trebalo zabrinjavati. To je zato što ljudi i njihovo okruženje nisu sterilni već su kolonizirani mnoštvom mikroorganizama. Međutim broj i vrsta, odnosno soj klica, nepobitan je pokazatelj koliko se često i učinkovito provodi čišćenje.**

**Zaključak:** Kada je u pitanju higijena na benzinskim postajama, postoji dosta prostora za poboljšanja od strane operatera. Korisnici, s druge strane, uvijek trebaju pratiti zlatno pravilo higijene: "Perite ruke" Ovo je najbolji način da se spriječi širenje većine patogena. I još jedno pravilo je također vrijedno spomenuti: ". Molimo ostavite toalet u stanju kakvom bi ga htjeli zateći!"



## Zahtjevi: 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 - invalidnim osobama pozivanje osoblja benzinske postaje, po mogućnosti sustav radio poziva, kao što je sustav "Poziv za uslugu – service call" ili t.zv. "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 čvorovi na temelju pravila o higijeni :
  - *Koristite različite krpe za čišćenje za različite površine, jer se inače tako bakterije i virusi jednostavno šire, prije nego uklone.*
  - *Obrišite i očistite mehanički (rukom / strojem), jer jednostavno prskanje dezinficijensom može kod bakterija stvoriti otpornost*
  - *Kada im aviše posjetitelja potrebno je čistiti češće.*
  - *Osigurati jednokratne pokrivače/papir za zahodsku dasku*
  - *Redoviti trening osoblja za čišćenje*