

GARAGETECH · BELSŐ MŰVELETI KÉZIKÖNYV

Vészforgatókönyv

Személyi sérülés · Tűz · Vegyi anyag · Híd · Kár · Jog

Smart DIY Garázs · Utrecht / Nieuwegein · 2026

Ez a könyv a műhely falára való. Minden műszakkezdéskor a ügyeletes tudja: hol a 112-es forgatókönyv, hol a elsősegélykészlet, hol a vészkapcsoló, ki hív. Nem helyettesíti a hídkeuringt, az ÁSZF-et, a biztosítást és a BHV-képzést. Elsősegély: életmentés + 112, nem orvosi diagnózis.

Ki	Szám / hely	Mikor
Mentő / tűz / rendőrség	112	Életveszély, tűz, erőszak, gáz, eszméletlen
Arbeidsinspectie (súlyos munkahelyi baleset)	0800 51 51	Kórházi felvétel, maradandó sérülés, halál
Nem sürgős rendőrség	0900 8844	Lopás, rongálás, vita – nincs azonnali veszély
Omgevingsdienst regio Utrecht (ODRU) – iroda	088 022 5000	Talaj/olaj, szag, engedély
ODRU – ügyelet	0800 022 55 10	Milieu-incidens munkaidőn kívül
Háziorvosi ügyelet (nem 112)	Helyi huisartsenpost	Kisebb sérülés, nincs életveszély
Biztosító kárbejelentés	[KITÖLTENDŐ]	Minden kár 24 órán belül
Ügyeletes / tulajdonos	[KITÖLTENDŐ]	Minden 112 és minden kár
Ügyvéd / jogi segítség	[KITÖLTENDŐ]	Súlyos baleset, igény, média

A szürke [KITÖLTENDŐ] mezőket a nyitás előtt töltsd ki, és cseréld a kinyomtatott példányt.

Tartalom

- 0. Aranyszabályok és szerepek
- 1. Az első 60 másodperc – univerzális séma
- 2. Személyi sérülés – híd / zúzás / zuhanás
- 3. Személyi sérülés – vegyi anyag, égési sérülés, áram
- 4. Személyi sérülés – vérzés, eszméletvesztés, gyanított infarktus
- 5. Haláleset vagy életveszélyes állapot a telephelyen
- 6. Tűz, füst, gyanított robbanásveszély
- 7. Olaj-, fékfolyadék-, üzemanyag-kifolyás
- 8. Híd meghibásodása autónnal a levegőben
- 9. Ügyfélautó / idegen vagyon kára
- 10. Lopás, rongálás, fenyegetés, verekedés
- 11. Áramszünet, szoftverleállás, zárás kényszer
- 12. Kamera, adatvédelmi incidens, zsarolás felvétellel
- 13. Gyermekek, ittas vendég, alkalmatlan állapot
- 14. Jogi kötelezettségek NL – Arbowet, AVG, milieu, biztosítás
- 15. Kommunikáció, média, ÁSZF
- 16. Eseménynapló-sablon és gyakorlás

0. Arany szabályok és szerepek

A Társaság nem nyúl a vendég autójához. Hídat és állást ad. Ez nem szünteti meg a zorgplichtot a hídra, padlóra, villanyra, házirendre. A vendég munkahibája eigen risico. Ha a híd vagy a szervezet hibázik, a kár nálunk landol. Az ügyeletes nem szerel, nem emel helyette, nem „segít egy percet” – az a kötvényt műhelyé írja át.

Szerep	Feladat vész helyzetben
Ügyeletes (mindig 1 fő a műszakban)	112, evakuálás, híd vész kikapcsoló (pulton, nem az autón), kamera, napló. Kezet az autóra: tilos, kivéve életveszély + 112
BHV / elsősegélyes	Életfunkciók, vérzéscsillapítás, AED ha van, 112-nek jelentés
Második felnőtt a helyszínen	Vendégek kivezetése, út a mentőnek, ajtó nyitva tartása
Tulajdonos / ügyvezető	Arbeidsinspectie, biztosító, család, ügyvéd, média
Vendég (sérült vagy tanú)	marad, ha biztonságos; nem mozgatja a hidat; nem töröl kamerát

Öt arany szabály. 1) Saját biztonság először – ne másodlagos áldozat légy. 2) Ha kéred, hívd a 112-t; a késői hívás a nagyobb hiba. 3) Súlyos baleset után a helyszín érintetlen marad (Arbeidsinspectie). 4) Semmit nem ismersz el szóban („mi hibáztunk”), csak tényeket írsz. 5) Minden 112-es hívás után azonnal a tulajdonos + napló + kamera-export.

Nyitvatartáskor tilos egyedül ügyelet nélkül hagyni a műhelyt, ha van aktív híd. Záráskor minden híd lent, áram le, olajkút zárva, kamera megy.

1. Az első 60 másodperc – univerzális séma

- Állj. Mi a veszély most? Zuhanó autó, tűz, áram, gáz, agresszió?
- Állítsd le a forrást, ha biztonságos: híd vészleállítás, főkapcsoló, gázcsap, olajcsap.
- Emberélet. Van eszméletlen, nagy vérzés, égő ruha? 112 azonnal.
- Evakuálj a többiek a gyülekezőpontra (parkoló, szélirányban a füsttől).
- Hívd a 112-t. Mondd: cím, mi történt, hány sérült, eszmélet, légzés, híd/autó a levegőben-e, van-e tűz.
- Egy ember várja a mentőt a kapunál. A hídhoz vezető utat szabadon tartsd.
- Ne mozgasd a gerincsérültet, ne eresszed le a hidat, ha az autó vagy a test helyzete bizonytalan – kivéve ha azonnali életveszély (tűz) van.
- Napló percekre: idő, ki hívott, mit mondtak, tanúk neve.

112-szöveg minta (hollandul is tanuld meg)

„Alarmcentrale, hier [NÉV] van Smart DIY Garage, [CÍM, Nieuwegein/Utrecht]. Er is een ongeval met een hefbrug / brand / persoon onwel. [X] gewonden. Slachtoffer is [bij bewustzijn / niet bij bewustzijn], ademt [wel/niet]. Auto staat [op de brug / op de grond]. Geen / wel vuur. Iemand wacht bij de poort.”

2. Személyi sérülés – híd / zúzás / zuhanás

Ez a modell legnagyobb fizikai kockázata. A híd CE / NEN-EN 1493, de a vendég hibája (rossz felvételi pont, billenő jármű, a híd alá lépés) gyakori DHZ-forgatókönyv.

2.1 Ember a híd alatt / zúzásveszély

1. Mindenki ki a zónából. Senki nem megy a terhelés alá „megnézni”.
2. Vészleállítás. Ha a híd mozgásban van és az növeli a nyomást, ne indítsd újra taláalomra.
3. 112, ha bármilyen testrész beszorult, vagy a vendég nem tud kijönni.
4. Ne próbáld „egyedül kitémasztani” ideiglenes bakokkal pánikban, ha nem vagy képzett. A mentő / tűzoltó hoz emelőeszközt.
5. Ha a személy szabad és járóképes: ültetni, sokk, megfigyelés, akkor is 112 ha volt kompresszió a törzsön/medencén.
6. Helyszín érintetlen a vizsgálatig. Kamerát zárolj (ne írd felül a hurkot).

2.2 Autó leesett vagy féloldalasan áll

1. Evakuálás 10 méteres körben. Gumiabroncs, akkumulátor, üzemanyag.
2. 112 ha van sérült vagy az autó instabil.
3. Ne mászkálj a jármű alá. Ne indítsd a motort.
4. Ha van tűzgyanú: poroltó csak ha a láng kicsi és van kijárat a hátad mögött; különben ki és 112.
5. Tulajdonos + biztosító + (ha személyi sérülés) Arbeidsinspectie.

2.3 Zuhanás bakról, gödörből, lépcsőről

Ne ültess fel valakit „csak egy percig”. Fej, nyak, hát: fekvé maradá, takaró, 112. Rövid esés + azonnal járóképes + nincs zsidbadás: megfigyelés, dokumentálás, ajánlott orvosi ellenőrzés, írásos elutasítás ha elmegy (aláírás + tanú).

3. Vegyi anyag, égési sérülés, áram

3.1 Szembe / bőrre fékfolyadék, olaj, akkumulátorsav, hűtőfolyadék

1. Szem: azonnal öblítés tiszta vízzel / szemkimosóval legalább 15 perc, szemhéj szétnyitva. Kontaktlencse ki. 112 vagy huisartsenpost – a fékfolyadék és a sav komoly.
2. Bőr: szennyezett ruha le (ne a fejen át, vágd le ha kell), öblítés vízzel. Ne kenj zsírt, vaját, olajat a sebre.
3. Lenyelés: ne hánytasd rutinból. 112 + add meg az anyag nevét a címkéről.
4. Gyűjtsd a biztonsági adatlapot (SDS) a vegyszerszkevényből – a mentőnek add oda.
5. A kifolyt anyag: lásd 7. fejezet. Ember előbb, padló később.

3.2 Forró kipufogó, hegesztés, nyílt láng

Égő ruha: földre, gurulás vagy takaróval elfojtás, soha ne fuss. Hűts hideg vízzel 20 percig a megégett bőrt (nem jeget közvetlenül). Ne szúrd ki a hólyagot, ne tépd le a ruhát ha odasült. 112 kiterjedt, arc, kéz, genitália, vagy elektromos égés esetén.

3.3 Áramütés

1. Ne éj hozzá, amíg a kör nincs leválasztva. Főkapcsoló / kismegszakító.
2. Száraz fa / műanyag csak akkor, ha a leválasztás nem megy és életveszély van – első a leválasztás.
3. Ha nincs légzés / pulzus: 112, újraélesztés ha képzett vagy, AED.
4. Még „csak egy rázás” után is orvosi ellenőrzés: késleltetett szívritmuszavar előfordul.
5. Villanyserelő + keuring a körre, mielőtt újra kinyitsz.

4. Vérzés, eszméletvesztés, gyanított infarktus

4.1 Erős vérzés

Nyomás a sebre tiszta gézzel, emeld a végtagot ha nincs törésgyanú. Ne használj érszorítót rutinból – csak tömeges, életveszélyes végtagvérzésnél, ha tanultad. 112. Kesztyű a elsősegélyesnek (vér útján terjedő fertőzés).

4.2 Eszméletlen, de lélegzik

Stabil oldalfekvés, légút szabad, takaró, 112. Ne adj inni. Nézd a mellkast. Ha a légzés leáll: újraélesztés a BHV-protokoll szerint.

4.3 Mellkasi fájdalom, hirtelen gyengeség, féloldali zsibbadás, beszédzavar

Ne „kivárjuk, elmúlik”. 112. Ültetve pihentetni, szoros ruha lazítása. Ne vezessen haza. Ne adj saját gyógyszert, hacsak nem az övé és kéri (pl. saját nitroglicerint).

4.4 Ittas / drogos vendég

Hídhasználat tiltva. Ha elesik vagy eszméletlen: 112, ne küldd egyedül autózni. Ha agresszív: 6. / 10. fejezet. ÁSZF: azonnali kitiltás, kredit nem jár vissza a kockázatos magatartásért.

5. Haláleset vagy életveszélyes állapot

Sorrend: 112 → újraélesztés ha van esély és képzett vagy → evakuálás → helyszín érintetlen → tulajdonos → Arbeidsinspectie 0800 51 51 (halál esetén azonnal, éjjel-nappal, külföldről +31 70 333 56 78) → család csak a tulajdonos / rendőrség útján → ügyvéd.

1. Ne fényképezz „emlékezetből” a holttestről. A hivatalos felvétel a kamera + a hatóság.
2. Ne nyilatkozz a sajtónak. „A hatóság vizsgál. Most a család van soron.”
3. Minden vendéget adatával íj össze (tanú). Senki nem megy haza adat nélkül.
4. Zárd a telephelyet. A híd, a számszám, a bakok maradnak.
5. Kamera-export azonnal, írásvédett másolat két helyre.
6. Biztosító bejelentés aznap, tényszerűen.

Jogi keret: Arboret 9. cikk – a munkáltató köteles azonnal jelenteni, ha kórházi felvétel, maradandó sérülés vagy halál van. A be nem jelentés bírsága a gyakorlatban akár 50 000 €. A DIY-vendég státusza vitatható (nem munkavállaló), de a gondossági kötelezettség és a vizsgálat szempontjából kétség esetén jelents – az Inspectie dönti el, hogy bejelentésköteles-e. Uitzendkracht / számodra dolgozó ZZP ugyanúgy jelentendő.

6. Tűz, füst, gyanított robbanásveszély

1. Riadó. Mindenki ki a gyülekezőpontra. Számold a vendégeket a foglalási listáról.
2. 112 – tűz. Mondd, ha van olaj, akkumulátor, gázpalack, elektromos híd.
3. Ha a tűz kicsi, a hátad szabad és van megfelelő poroltó: egy kísérlet. Nem megy → ki.
4. Lítiumakkumulátor / EV: ne locsold vízzel rutinból, ha nem vagy képzett rá. 112, táv.
5. Gázszag: ne kapcsolj villanyt, ne indíts hidat, nyisd az ajtót, ki, 112.
6. Utána: omgevingsdienst (ongewoon voorval), biztosító, hídkeuring újra, Áram / tűzoltó jegyzőkönyv nélkül nincs nyitás.

Poroltók: minden bay-csoportnál látható, évente ellenőrizve. Menekülési út soha nem állhat autót. Dohányzás a műhelyben tilos. Hegesztés csak kijelölt, őrzött zónában, ha egyáltalán engedélyezett.

7. Olaj-, fékfolyadék-, üzemanyag-kifolyás

Kis, tálcán belüli csepegés: felitató, zárható veszélyeshulladék-hordó, napló. Ez általában nem ongewoon voorval.

Nagyobb kifolyás, padlóösszefolyón túl, talajra, csatornába, udvarra, csapadékvízbe:

1. Állítsd el a forrást. Evakuálj, ha gőz / tűzveszély (benzin).
2. Ne moss csatornába. Ittasd fel, zárd le padlóösszefolyót ha van záró.
3. 112, ha tűz vagy nagy üzemanyagfelhő.
4. Omgevingsdienst: ODRU 088 022 5000 / ügyelet 0800 022 55 10. Késég esetén hívd. BAL 2.21 – ongewoon voorval bejelentési kötelezettség, ha a fizikai környezetnek jelentős hátránya van vagy fenyeget.
5. Írásos utójelentés a szolgálatnak. Hulladék csak engedélyes átvevőnek.
6. Vendég milieuheffing / kár áthárítása ÁSZF szerint, de a hatósági felelős a telephely.

8. Híd meghibásodása autónnal a levegőben

1. Vendég le a hídról, zóna kiürítve. Senki nem mászik fel „megnézni a kábelt”.
2. Vészleállítást. Ne eresszed le, ha a süllyedés szinkron nélküli / féloldalas.
3. Ha az autó stabilan a záron áll: hagyd, hívd a híd-szervizt / gyártót.
4. Ha mozog, recseg, dől: 112 (tűzoltó, műszaki mentés), evakuálás.
5. Zárd a bay-t. A többi híd használata csak akkor, ha független a hibától.
6. Keuring + gyártói javítás jegyzőkönyv nélkül a híd nem megy vissza. Biztosító.

9. Ügyfélautó / idegen vagyon kára

Karcolás, leesett alkatrész, összetört szélvédő, olaj az utastérben, elcsavart kerékanya utáni károsodás.

1. Állj. Fénykép négy oldalról + a sérülésről + a környezetről, időbélyeg. Vendég is fotózhatson.
2. Ne ismerd el a felelősséget. Írd: mi látszik, mit mond a vendég, mit mond az ügyeletes.
3. Ha a kár a vendég munkájából jött (ÁSZF eigen risico): jegyzőkönyv, aláírás, kamera-időpont.
4. Ha a kár híd / padló / eszköz / másik vendég: cliëntenobjecten / garage-AVP. Biztosító 24 órán belül.
5. Az autót csak a tulajdonos utasítására mozgasd, és csak ha biztonságos.
6. Kredit / kaució: ne „számold be” szóban. Írás, tétel, ÁSZF-hivatkozás.

Jogi. BW 6:162 (onrechtmatige daad) és 6:174 (opstal, építmény) a telephelyi felelősség alapja. Az ÁSZF az eigen risico-t a vendég munkájára korlátozhatja, de nem zárhatja ki a saját gondatlanságot és a szándékosságot. A „parkolás eigen risico” tábla nem véd, ha a híd rosszul volt karbantartva.

10. Lopás, rongálás, fenyegetés, verekedés

10.1 Lopás / betörés (zárás után vagy közben)

Ne menj be egyedül, ha a ajtó feltörve. 112 ha a tettes bent lehet, különben 0900 8844. Ne takaríts a rendőrség előtt. Kamera-export. Leltár. Biztosító. Jelszavak cseréje, ha IT-eszköz hiányzik.

10.2 Agresszió, fenyegetés

1. Távoltság, kijárat a hátad mögött. Ne viszonozd. „Megállunk. Kimegyünk.”
2. 112, ha fegyver, ütés, vagy nem megy ki.
3. A többi vendég ki. Híd lent, ha lehet.
4. Kitiltás írásban. Kredit csak ÁSZF szerint.
5. Ha munkatársat értek: munkahelyi erőszak, napló, esetleg Inspectie / ügyvéd.

10.3 Gyanús megfigyelés, zaklatás a kamerán keresztül

Admin soha nem oszt meg élőképet harmadikkal. Ha egy vendég „mutasd a másik bay-t” – nem. Zaklatás / bosszúfelvétel: 12. fejezet + rendőrség.

11. Áramszünet, szoftverleállítás, kényszerzárás

Áramszünet: a híd általában süllyedőzáron marad. Ne eresszed kézzel, ha nem ez a gyártói eljárás. Vendégek le a hídról. Ha autó fent van: várj a szervizzel / aggregátorral a gyártói utasítás szerint. Világítás: vészkiárat-jelölés + zseblámpa a recepciófiókban. Pénztár: papírgy a foglalásra.

Szoftver down: manuális fallback – papír naptár, készpénz/SumUp, híd csak ha az ügyeletes látja a fizikai bay-t. Ne engedj „bejelentkezés nélkül” idegent. Státuszoldal / WhatsApp a foglalt vendégeknek. Ha a leállítás 2 órán túl tart: zárás, kredit-visszaírás.

12. Kamera, adatvédelmi incidens

AVG: ha személyes adat véletlenül kikerül (élőkép link, rossz export, zsaroló, ellopt NVR), és kockázat van a érintettek, az AP felé a bejelentési ablak 72 óra a tudomásszerzéstől. Érintetteket is tájékoztatni kell, ha a kockázat magas.

1. Zárd a hozzáférést (jelszó, távoli fiók, API-kulcs).
2. Mi szivárgott: kép, rendszám, e-mail, fizetés? Mettől meddig?
3. Ne fizess zsarolónak. Rendőrség, ha bűncselekmény.
4. DPIA / incidensnapló. Ügyvéd vagy DPO. AP-melding ha kell.
5. Nyilvános közlés csak tény, minimális adat.

Súlyos baleset után a felvételt ne töröld. Az Inspectie és a biztosító kéri. Megőrzés: alap 14–28 nap, incidensnél zárolt hosszabb. Arcfelismerés nincs.

13. Gyermek, ittas vendég, alkalmatlan állapot

Kiskorú egyedül nem dolgozhat a hídon. Gyermek kísérőként is csak a kijelölt, hídtól elzárt zónában. Ha gyermek megsérül: 112, szülő, jegyzőkönyv, kamera. Ez reputációs és jogi vörös vonal.

Alkalmatlan állapot (alkohol, kábítószer, súlyos fáradtság, nincs lábbeli, nincs hídoktatás): nincs híd. Ha már fent van az autó: a vendég eressze le a pulton; te a vészleállítót nyomhatod. Az autóhoz nem nyúlsz. Ha életveszély: 112. Írásos elutasítás a szolgáltatásról.

14. Jogi kötelezettségek Hollandia

Téma	Mit kell tenni	Határidő
112	Élet, tűz, erőszak, gáz	Azonnal
Arbowet 9. cikk	Kórház / maradandó / halál → 0800 51 51. Helyszín változatlan.	Azonnal; később kiderülő kórháznál is azonnal
Baleseti nyilvántartás	Minden bejelentett + 3 napnál hosszabb kiesés	Folyamatos
Ongewoon voorval (BAL)	Talaj, csatorna, tűz utóhatás → ODRU	Azonnal telefon, majd írás
AVG adatincidens	AP, ha kockázat van	72 óra
Biztosító	Kárbejelentés, tényszerű	Általában 24–48 óra, kötvény szerint
Keuring	Híd / villany / poroltó újra	Újranyitás előtt
ÁSZF / kaució	Írás, nem szóbeli alku	Az eset napján
Média	Egy szóvivő, nincs felelősség-elismerés	Amíg az ügyvéd nem ad szöveget

A DIY-vendég nem klasszikus werkner. Ettől a gondossági kötelezettség (biztonságos híd, oktatás, házirend, felügyelet) megmarad. A biztosító akkor fizet, ha a tevékenység a kötvényen így szerepel: „Wij raken de auto van de klant niet aan. Wij verhuren een gekeurde hefbrug.” Ettől a kérés AVB + inventaris, nem javítóműhely-polis. Go/no-go a nyitás előtt.

Tanúk, GDPR: a tanúadat kezelhető a jogos érdek / jogi igény alapján. Ne tedd ki nyilvánosan a sérült nevét.

15. Kommunikáció, média, ÁSZF

Belső

WhatsApp-csoport csak az ügyeleteseknek. Nincs „milyen videó volt” a baráti chatben. A felvétel bizonyíték, nem tartalom.

Vendégnek

„Sajnáljuk, ami történt. A mentő / a vizsgálat most az első. Írásban megkapja a jegyzőkönyv számát. A felelősség kérdését a biztosító és az ÁSZF rendezi, ezt most nem döntjük el a műhely közepén.”

Sajtó / közösségi média

Egy ember beszél. Nincs élőben komment. Nincs a sérült hibáztatása nyilvánosan (még ha a kamera mutatja is). A „Predator AI” szót ne használd tragédia után.

16. Eseménynapló és gyakorlás

Kötelező mezők minden incidensnél

Mező	Példa
Dátum, perc, bay	2026-10-12 16:41, Lift 2
Típus	Személyi / tűz / vegyi / kár / lopás / IT / egyéb
Érintettek	Név, tel, rendszám, szerep (vendég/személyzet/tanú)
Mi történt (tény)	Autó a hídon, vendég a bakra lépett, elesett
Azonnali intézkedés	112 16:42, evakuálás, vészstop
Hatóság	112-es esetszám / Inspectie / ODRU / rendőrség
Kamera	Export fájlnev, megőrzés zárolva
Kár / sérülés	Látható / állítólagos, fotók
Ki értesült	Tulaj 16:45, biztosító 17:10
Következő lépés	Híd tiltva keuringig, ÁSZF-levél

Gyakorlás

Gyakorlat	Gyakoriság
112-szöveg + gyülekezőpont (tűz)	Negyedévente
Híd vészleállítás minden ügyeletesnek	Belépéskor + félévente
Szemöblítő / poroltó / AED helye	Havonta vizuális
Olajkifolyás felitatás	Félévente
Szoftver-fallback (papír naptár)	Negyedévente
BHV / elsősegély tanúsítvány	Lejárat előtt
Kötvény + ÁSZF felülvizsgálat	Évente vagy tevékenységváltozáskor

Záró mondat. A jó vészforgatókönyv unalmas: kevesen sérülnek, mert a híd keurungolva van, az ittas nem megy fel, a gyerek nem a bay-en van, és a 112-t nem székny hívni. Ez a füzet a második védővonal. Az első a házirend és a karbantartás.

Források (keret, nem orvosi tanács): Nederlandse Arbeidsinspectie – arbeidsongeval melden (0800 51 51; Arbowet art. 9); Arboportal; ODRU overlast/ongewoon voorval (088 022 5000 / 0800 022 55 10); 112; AVG 33. cikk (72 óra); NEN-EN 1493; a projekt saját ÁSZF- és biztosítási fejezete. A helyi cím, a kötvényszám és az ügyeletes neve a borítóra kerüljön nyomtatás előtt.