



EQM-S

— MODUŁ · OBSZAR: OŚRODEK I LUDZIE

Informowanie i edukacja *klientów*

Moduł systemu EQM-S w obszarze: Ośrodek i ludzie. Stosowany łącznie ze Standardem Głównym EQM-S 000.

Spis treści

Przedmowa

Wprowadzenie

Konwencje

1. Zakres

2. Powołania normatywne

3. Terminy i definicje

4. Wymagania

Załącznik A (normatywny) — Matryca dowodowa

Bibliografia

Przedmowa

Niniejszy moduł został opracowany przez Komitet Techniczny EQM/KT 010 „Komunikacja i edukacja klientów” w ramach systemu Equestrian Quality Management System (EQM-S). Jego celem jest ujednolicenie zasad informowania i edukowania klientów ośrodków jeździeckich, ze szczególnym uwzględnieniem obowiązkowego szkolenia wstępnego, przekazywania zasad ośrodka oraz zarządzania skargami i sugestiami. Moduł stanowi część systemu EQM-S i jest stosowany łącznie ze Standardem Głównym EQM-S 000.

Wprowadzenie

Rzetelna komunikacja z klientem oraz systematyczna edukacja jeździecka wpływają bezpośrednio na bezpieczeństwo zajęć, dobrostan koni i jakość usług ośrodka. Klient świadomy zasad panujących w obiekcie, zagrożeń związanych z pracą z końmi oraz wymagań dotyczących bezpiecznego zachowania stanowi kluczowy element skutecznej prewencji wypadków. Niniejszy moduł określa wymagania dotyczące organizacji programów edukacyjnych, kanałów komunikacji z klientami, informowania o zasadach ośrodka, obowiązkowego szkolenia wstępnego dla nowych klientów oraz obsługi skarg i sugestii, zapewniając podstawy do ciągłego doskonalenia usług.

Konwencje

W niniejszym module stosuje się następujące czasowniki normatywne:

- **musi, należy** — wymaganie obowiązkowe (odpowiednik „shall”). Niespełnienie stanowi niezgodność.
- **zaleca się** — zalecenie (odpowiednik „should”). Niespełnienie nie stanowi niezgodności; może być przedmiotem uwagi w raporcie.
- **może** — możliwość lub opcja (odpowiednik „may”).

1. Zakres

1.1. Niniejszy moduł określa wymagania dotyczące:

- a) programów edukacyjnych skierowanych do klientów ośrodka jeździeckiego;
- b) kanałów i metod komunikacji z klientami;
- c) informowania klientów o zasadach, regulaminie i ograniczeniach obowiązujących w ośrodku;
- d) obowiązkowego szkolenia wstępnego dla nowych klientów;
- e) zarządzania skargami i sugestiami klientów oraz dokumentowania działań następczych.

1.2. Moduł ma zastosowanie do wszystkich ośrodków jeździeckich objętych systemem EQM-S, niezależnie od profilu działalności (rekreacja, sport, szkolenia, hodowla).

2. Powołania normatywne

Z niniejszym modulem stosuje się następujące dokumenty (zastosowanie najnowszych wydań):

- EQM-S 000 — Standard Główny. System zarządzania jakością ośrodka jeździeckiego
- EQM-S 001 — Bezpieczeństwo jeźdźca
- EQM-S 002 — Dobrostan koni
- EQM-S 003 — Infrastruktura i wyposażenie
- EQM-S 004 — Szkolenia i kwalifikacje personelu
- EQM-S 005 — Organizacja zajęć jeździeckich
- EQM-S 006 — Zarządzanie ryzykiem
- EQM-S 007 — Utrzymanie sprzętu
- EQM-S 008 — Transport koni
- EQM-S 009 — Opieka weterynaryjna
- ISO 9001:2015, Quality management systems — Requirements

3. Terminy i definicje

Na potrzeby niniejszego modułu stosuje się terminy i definicje zawarte w EQM-S 000 oraz poniższe.

3.1 klient — osoba fizyczna lub jej opiekun prawny korzystająca odpłatnie lub nieodpłatnie z usług ośrodka jeździeckiego, w tym uczestnik zajęć, pensjonariusz i gość jednorazowy.

3.2 szkolenie wstępne — ustrukturyzowane przekazanie klientowi informacji o zasadach bezpieczeństwa, regulaminie ośrodka i podstawach bezpiecznego obcowania z końmi, realizowane przed pierwszym udziałem w zajęciach lub samodzielnym przebywaniem na terenie ośrodka.

3.3 program edukacyjny — zaplanowany i udokumentowany zestaw działań szkoleniowych lub informacyjnych, skierowanych do klientów ośrodka, obejmujący cele, zakres tematyczny, metody przekazu i sposób oceny efektów.

3.4 skarga — zgłoszenie klienta lub jego opiekuna wyrażające niezadowolenie z usługi, zachowania personelu lub stanu obiektu i wymagające formalnej reakcji ośrodka.

3.5 sugestia — dobrowolne zgłoszenie klienta zawierające propozycję zmiany lub udoskonalenia działalności ośrodka.

4. Wymagania

4.1 Programy edukacyjne

4.1.1 Zakres programów. Ośrodek musi opracować i utrzymywać programy edukacyjne obejmujące co najmniej:

- a) podstawy jeździectwa i opieki nad koniem;
- b) zasady bezpieczeństwa w stajni i na terenie ośrodka;
- c) zasady bezpiecznego obcowania z końmi (podejście, wyprowadzanie, prowadzenie);
- d) teorię jeździecką dostosowaną do poziomu zaawansowania uczestnika;
- e) procedury postępowania w sytuacjach awaryjnych.

4.1.2 Dostosowanie do poziomu zaawansowania. Programy edukacyjne muszą być opracowane z rozróżnieniem na co najmniej dwa poziomy zaawansowania uczestników (początkujący i zaawansowany). Ośrodek musi dokumentować przypisanie klienta do właściwego poziomu.

4.1.3 Aktualizacja programów. Programy edukacyjne należy przeglądać i aktualizować co najmniej raz w roku oraz każdorazowo po zidentyfikowaniu incydentu bezpieczeństwa lub istotnej zmiany w wymaganiach (zob. EQM-S 006).

4.2 Szkolenie wstępne nowych klientów

4.2.1 Obligatoryjność szkolenia. Każdy nowy klient musi ukończyć szkolenie wstępne przed pierwszym udziałem w zajęciach lub samodzielnym przebywaniem na terenie ośrodka jeździeckiego.

4.2.2 Zakres szkolenia wstępnego. Szkolenie wstępne musi obejmować:

- a) zasady zachowania w stajni i na terenie ośrodka;
- b) podstawy bezpiecznego obchodzenia się z końmi;
- c) wymagania dotyczące stroju i wyposażenia ochronnego (zob. EQM-S 001);
- d) procedury alarmowe i lokalizację punktów pierwszej pomocy;
- e) kluczowe postanowienia regulaminu ośrodka (zob. 4.3).

4.2.3 Potwierdzenie odbycia szkolenia. Ośrodek musi udokumentować odbycie szkolenia wstępnego przez każdego klienta poprzez podpisaną przez klienta (lub jego opiekuna prawnego) deklarację potwierdzającą zapoznanie się z przekazanymi informacjami. Deklarację przechowuje się co najmniej przez okres korzystania przez klienta z usług ośrodka.

4.2.4 Prowadzenie szkolenia. Szkolenie wstępne musi prowadzić osoba posiadająca kwalifikacje wymagane w EQM-S 004. Zaleca się przeprowadzenie szkolenia metodą bezpośredniego instruktażu z elementem praktycznym w stajni.

4.3 Informowanie o zasadach ośrodka

4.3.1 Regulamin ośrodka. Ośrodek musi posiadać pisemny regulamin określający zasady korzystania z usług, obowiązki klientów, zasady bezpieczeństwa oraz postępowanie w sytuacjach naruszenia regulaminu. Regulamin musi być łatwo dostępny w miejscu świadczenia usług (tablica informacyjna, strona internetowa ośrodka).

4.3.2 Aktualizacja regulaminu. Regulamin należy przeglądać co najmniej raz w roku. Zmiany merytoryczne należy komunikować klientom przed ich wejściem w życie, z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni.

4.3.3 Zasady bioasekuracji. Ośrodek musi informować klientów i odwiedzających o podstawowych zasadach higieny i ograniczania kontaktu z końmi objętymi kwarantanną lub obserwacją weterynaryjną (zob. EQM-S 009). Informacja ta musi być widoczna przy wejściu do stajni.

4.3.4 Oznaczenia stref. Ośrodek musi zapewnić czytelne oznaczenia stref dostępu, zakazów i wymogów bezpieczeństwa obowiązujących na terenie obiektu (zob. EQM-S 003).

4.4 Komunikacja z klientami

4.4.1 Kanały komunikacji. Ośrodek musi zapewnić co najmniej dwa kanały bieżącej komunikacji z klientami umożliwiające przekazywanie informacji o zmianach w harmonogramie zajęć, zasadach ośrodka i istotnych zdarzeniach (zob. EQM-S 005).

4.4.2 Czas reakcji. Na zapytania klientów kierowane oficjalnymi kanałami ośrodek musi udzielać odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze.

4.4.3 Informacje o sprzęcie i wyposażeniu. Ośrodek musi informować klientów o wymaganiach dotyczących sprzętu ochronnego i jeździeckiego wymaganego podczas zajęć oraz o zasadach przechowywania sprzętu osobistego klientów (zob. EQM-S 007).

4.5 Zarządzanie skargami i sugestiami

4.5.1 Procedura obsługi skarg. Ośrodek musi wdrożyć udokumentowaną procedurę obsługi skarg klientów, która określa:

- a) sposób przyjmowania skarg (forma pisemna lub elektroniczna);
- b) termin potwierdzenia przyjęcia skargi — nie dłuższy niż 3 dni robocze;
- c) termin udzielenia odpowiedzi merytorycznej — nie dłuższy niż 14 dni roboczych od daty wpłynięcia skargi;
- d) zasady eskalacji skargi w przypadku braku rozwiązania na pierwszym poziomie.

4.5.2 Rejestr skarg i sugestii. Ośrodek musi prowadzić rejestr skarg i sugestii zawierający datę wpłynięcia, treść zgłoszenia, podjęte działania i datę zamknięcia sprawy. Rejestr jest dokumentem wewnętrznym dostępnym podczas audytu.

4.5.3 Analiza i doskonalenie. Zebrane skargi i sugestie muszą być analizowane co najmniej raz na kwartał. Wyniki analizy należy wykorzystywać jako dane wejściowe do przeglądu zarządzania zgodnie z EQM-S 000 (rozdział 9) i EQM-S 006.

4.6 Ocena skuteczności edukacji i komunikacji

4.6.1 Badanie satysfakcji. Ośrodek musi przeprowadzać badania satysfakcji klientów co najmniej raz w roku i dokumentować ich wyniki. Zaleca się stosowanie ustrukturyzowanego narzędzia (ankieta pisemna lub elektroniczna) umożliwiającego porównywanie wyników w czasie.

4.6.2 Działania następce. Wyniki badania satysfakcji muszą być powiązane z udokumentowanymi działaniami doskonalącymi. Ośrodek musi przechowywać zapisy wyników badań i działań przez co najmniej 3 lata.

4.7 Dokumentacja i doskonalenie

4.7.1 Zapisy obowiązkowe. Ośrodek musi prowadzić i przechowywać:

- a) deklaracje ukończenia szkolenia wstępnego przez klientów (zob. 4.2.3);
- b) rejestr skarg i sugestii (zob. 4.5.2);
- c) dokumentację programów edukacyjnych wraz z zapisami przeglądów i aktualizacji (zob. 4.1.3);
- d) wyniki badań satysfakcji i powiązane działania doskonalące (zob. 4.6.2).

4.7.2 Niezgodności i działania korygujące. Niezgodności w obszarze informowania i edukacji klientów należy obsługiwać zgodnie z EQM-S 000 (rozdział 10) oraz oceniać pod kątem ryzyka zgodnie z EQM-S 006.

Załącznik A (normatywny) – Matryca dowodowa

Klauzula	Miejsce oceny	Wymagany dowód / zapis	Kryterium decyzji
4.1.1-4.1.2 Programy edukacyjne	Dokumentacja	Opisy programów z podziałem na poziomy zaawansowania	Co najmniej 2 poziomy zaawansowania; tematy obejmują bezpieczeństwo i opiekę nad koniem
4.2.1-4.2.3 Szkolenie wstępne	Dokumentacja, rozmowa z personelem	Deklaracje podpisane przez klientów lub opiekunów	Deklaracje dla wszystkich aktywnych klientów; brak uczestnika bez podpisanej deklaracji
4.2.4 Prowadzenie szkolenia	Dokumentacja, rozmowa	Dowody kwalifikacji osoby prowadzącej szkolenie	Prowadzący posiada kwalifikacje wg EQM-S 004
4.3.1-4.3.2 Regulamin ośrodka	Obiekt, dokumentacja	Regulamin wywieszony i dostępny online; zapisy przeglądów	Regulamin aktualny; przegląd co najmniej raz w roku; zmiany komunikowane z 14-dniowym wyprzedzeniem
4.3.3 Bioasekuracja	Stajnia	Tablice informacyjne przy wejściu do stajni	Informacja widoczna; treść zgodna z EQM-S 009
4.4.2 Czas reakcji na zapytania	Dokumentacja, rejestr korespondencji	Zapisy odpowiedzi na zapytania	Odpowiedź udzielana w ciągu 2 dni roboczych
4.5.1-4.5.2 Skargi i sugestie	Dokumentacja	Procedura obsługi skarg; rejestr skarg i sugestii	Procedura wdrożona; rejestr prowadzony i aktualny; terminy odpowiedzi dotrzymane
4.6.1-4.6.2 Badanie satysfakcji	Dokumentacja	Wyniki badań satysfakcji; zapisy działań następnych	Badanie co najmniej raz w roku; wyniki powiązane z działaniami doskonalącymi

Bibliografia

- ISO 9001:2015 — Quality management systems. Requirements
- FEI — Code of Conduct for the Welfare of the Horse
- British Horse Society — Guide to Horse Care and Management, wydanie 2024
- EQM-S 000 — Standard Główny. System zarządzania jakością ośrodka jeździeckiego