

Stručný výčet prováděných pracovních činností:

- Telefonická nebo korespondenční komunikace se zákazníkem a péče o zákazníka.
- Identifikace potřeb a požadavků zákazníka.
- Řešení obdrženého požadavku v souladu s předepsaným pracovním postupem; řešení stížností a reklamací.
- Seznámení se se změnami v pracovních postupech, v portfoliu nabízených produktů a jejich parametrech, a dalších.
- Nabídka doplňkového produktu.
- Aplikace změn v denních pracovních aktivitách.
- Práce na PC – zadávání (zapisování) dat do informačních systémů.
- Příprava a odesílání odpovědí klientům v písemné a elektronické formě.
- Výkaznictví za období (např. poskytnuté služby, důvody stížností, počty různých typů zákaznických požadavků, čas strávený na různých dílčích aktivitách atd.).

Charakteristika místa výkonu práce:

Práce je vykonávána zejména uvnitř administrativních objektů (včetně pracovišť open space), kde pracovník vyřizuje jednoduché požadavky nebo stížnosti zákazníků telefonicky nebo elektronickou poštou, přes sociální média apod., přesně podle popsaných pracovních postupů, s cílem uspokojit všechny zákaznické potřeby. Pracovník sjednává schůzky klientů, manažerů a obchodníků, nebo provádí průzkum trhu podle předem stanovených postupů. V souvislosti s tím provádí evidenci dat a jejich archivaci. Práce může být spojena i s noční prací.

Kvalifikační požadavky:

Nevhodnější přípravu pro tuto pozici poskytuje střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika a podnikání a střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) v oboru ekonomika odvětví (oborů). Jinou alternativou představuje střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů obchod, střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů ekonomika a administrativa a střední vzdělání s maturitní zkouškou (bez vyučení) ve skupině oborů podnikání v oborech, odvětví.

Relevantní mimořádné provozní události:

- Úraz zaměstnance v důsledku účinků mechanických rizik (ostré hrany, špičaté předměty, střepy, přiražení, skřípnutí apod.).
- Zasažení pracovníka elektrickým proudem či požár při používání elektrických spotřebičů (kancelářských, kuchyňských) a výpočetní techniky.
- Poškození muskuloskeletálního systému (např. nevhodně řešenou ergonomií pracovního místa, nevhodným způsobem sezení pracovníka).
- Uklouznutí a pád při pohybu po mokré/znečištěné podlaze nebo chůzi po schodech uvnitř objektů.
- Opaření horkými nápoji nebo pokrmů.
- Zvýšená zátěž na hlasivky v důsledku soustavné komunikace a nedostatečné péče o ně (např. dostatečné zavlažení hlasivek, tišší hlas).
- Zvýšená zátěž na sluchový aparát – zvláště v důsledku používání sluchátek.
- Zvýšená psychická zátěž (např. v důsledku komunikace s nevrlym zákazníkem apod.).

Základní opatření pro předcházení mimořádným událostem nebo jejich následkům:

- Pravidelná školení o PO a BOZP.
- Pravidelné pracovní-lekářské prohlídky.
- Seznámení zaměstnanců s rizikovými faktory a opatřeními proti jejich působení.
- Proškolení zaměstnanců v poskytování předlékařské první pomoci.
- Seznámení zaměstnanců s návody k obsluze kancelářské techniky a kuchyňských zařízení.
- Používání pouze zaměstnavatelem určených a nepoškozených pomůcek a technických zařízení v souladu s návodem pro jejich bezpečný provoz, obsluhu a údržbu.
- Seznámení zaměstnanců s pracovními postupy, zákazy, příkazy, umístěním prostředků první pomoci a hasebních prostředků, jakož i způsobem přivolání pomoci.
- Seznámení pracovníků se zásadami ergonomie, zvl. se správným způsobem sezení, péčí o sluch a hlasivky, o psychickém odreagování, s vhodnými cviky k odstranění jednostranné zátěže či vhodnými fyzickými aktivitami při duševní zátěži.

Četnost periodických lékařských prohlídek (dle vyhlášky č. 79/2013 Sb.):

1x za 6 roky (osoby mladší 50 let), 1x za 4 roky (osoby starší 50 let) / práce v noci: 1x za 4 roky (osoby do 50 let), 1x za 2 roky (osoby starší 50 let)

Rizikové faktory:	Doporučené kategorie práce:	Výsledné zařazení do kategorie práce a přijatá opatření pro minimalizaci zdravotních rizik (doplňte):	Základní právní předpisy, které se týkají výkonu práce (v platném znění):
<input type="checkbox"/> Prach	1 – 2 – 3 – 4		• Zákon č. 262/2006 Sb. § 101-106
<input type="checkbox"/> Chemické látky	1 – 2 – 3 – 4		• Zákon č. 309/2006 Sb. § 2, 4-6
<input checked="" type="checkbox"/> Hluk	1 – 2 – 3 – 4		• NV č. 361/2007 Sb. § 28, 29, 41, 45-50
<input type="checkbox"/> Vibrace	1 – 2 – 3 – 4		• NV č. 272/2011 Sb. § 3
<input type="checkbox"/> Fyzická zátěž	1 – 2 – 3		• NV č. 101/2005 Sb.
<input checked="" type="checkbox"/> Pracovní poloha	1 – 2 – 3		• NV č. 378/2001 Sb. § 3, 4
<input type="checkbox"/> Zátěž teplem	1 – 2 – 3 – 4		• NV č. 11/2002 Sb. Příloha
<input type="checkbox"/> Zátěž chladem	1 – 2 – 3		• Vyhláška č. 50/1978 Sb. § 3
<input checked="" type="checkbox"/> Psychická zátěž	1 – 2 – 3		
<input type="checkbox"/> Neionizující záření a elektromagnetická pole	2 – 3		
<input checked="" type="checkbox"/> Zraková zátěž	1 – 2 – 3		
<input type="checkbox"/> Práce s biologickými činiteli	2 – 3 – 4		
<input type="checkbox"/> Zvýšený tlak vzduchu	2 – 3 – 4		

Seznam nebezpečí	Ohrožená část těla														Hodnocení rizik					
	Hlava					Horní končetiny				Dolní končetiny					Různé			N	P	MR (NxP)
	lebka	sluch	zrak	dýchací orgány	obličej	celá hlava	ruce /prsty	paže	chodidlo	nohy	pokožka	trup	vnitřní část těla	celé tělo						
Mechanická nebezpečí																				
Padající předměty																				
Odletující částice																				
Ostré hrany							X													
Pohybující se části zařízení																				
Pohybující se předměty																				
Kluzký / nestabilní povrch									X											
Špičaté předměty							X													
Látky pod tlakem nebo za sníženého tlaku																				
Zvířata																				
Chemická nebezpečí																				
Nebezpečné plyny a páry																				
Nebezpečné kapaliny																				
Nebezpečné pevné látky																				
Aerosol, kouř																				
Nedostatek kyslíku																				
Nebezpečné odpady																				
Biologická nebezpečí																				
Patogenní látky																				
Alergeny																				
Živočišné jedy (toxiny)																				
Mikroorganismy (viry, bakterie)																				
Paraziti																				
Hmyz																				
Elektrická nebezpečí																				
Elektrický oblouk																				
Živé části							X													
Statická elektřina																				
Elektromagnetické pole																				
Elektrický zkrat							X													
Blesk, atmosférická elektřina																				
Nebezpečí záření																				
Optické záření (IC, VIS a UV)																				
Nízkofrekvenční el-mag záření																				
Vysokofrekvenční el-mag záření																				
Laserové záření																				
Ionizující záření																				
Tepelná nebezpečí																				
Sálavé teplo																				
Konvektivní teplo																				
Kontakt s horkou kapalinou							X													
Kontakt s horkým plynem																				
Kontakt s taveninou																				
Kontakt s horkým povrchem																				
Plamen																				
Výbuch																				
Kontakt s chladnou kapalinou																				
Kontakt s chladným plynem																				
Kontakt s chladným povrchem																				
Sněh, led, tříšť																				
Nebezpečí hluku																				
Vysoce impulsní hluk																				
Proměnný hluk																				
Ustálený hluk																				
Vysokofrekvenční hluk																				
Ultrazvuk																				
Infrazvuk a nízkofrekvenční hluk																				
Nebezpečí vibrací																				
Vibrace přenášená na ruce																				
Vibrace způsobující kmitání páteře a hlavy																				
Vibrace přenášené na celé tělo																				
Ergonomická nebezpečí																				
Vysoká teplota vzduchu																				
Nízká teplota vzduchu																				
Nízká/vysoká vlhkost vzduchu																				
Nízká úroveň osvětlení																				
Oslňující světlo																				
Blikání, stroboskopické jevy																				
Příliš malé vizuální detaily																				
Nevhodná výška pracovní roviny																				
Nedostatečná výška pracoviště																				
Omezený pracovní prostor																				
Ztížený průchod																				
Nepříjemná pracovní poloha																				
Nevhodné dosahové vzdálenosti																				
Monotónní činnost																				
Vnucené pracovní tempo																				
Trvalé sledování obrazovek																				
Ruční manipulace																				
- s nářadím																				
- s břemeny																				
- s vozíky																				

Doporučený rozsah osobních ochranných pracovních prostředků	Požadavek na shodu s normou	Orientační životnost (měs.)
Pro ochranu hlavy		
<input type="checkbox"/> ochranná přilba / průmyslová přilba s vysokým stupněm ochrany	EN 397+A1, EN 14052+A1	PV
<input type="checkbox"/> průmyslová přilba chránící při nárazu hlavou	EN 812	24
<input type="checkbox"/> ochrana proti skalpování		24
<input type="checkbox"/> ochrana hlavy proti teplu a plameni (kukla)	EN ISO 11612	24
<input type="checkbox"/> ochranná pokrývka hlavy proti slunečnímu záření nebo prachu		12
<input type="checkbox"/> ochranná pokrývka hlavy proti chladu	EN 342	24
Pro ochranu sluchu		
<input type="checkbox"/> zátkové chrániče sluchu a podobné prostředky	EN 352-2	PO
<input type="checkbox"/> mušlové chrániče sluchu	EN 352-1	12
<input type="checkbox"/> akustické přílby (tzv. protihlukové přílby)		24
<input type="checkbox"/> mušlové chrániče sluchu, které lze připojit k ochranným přílbám	EN 352-3	12
<input type="checkbox"/> chrániče sluchu s přijímačem nebo s interkometem	EN 352-4,-5,-6	PV
Pro ochranu očí a obličje		
<input type="checkbox"/> ochranné brýle	EN 166	12
<input type="checkbox"/> ochranné brýle proti rentgenovému, laserovému, UV, IČ nebo VIS záření	EN 169, EN 170, EN 171, EN 172, EN 379+A1, EN 175	12
<input type="checkbox"/> ochranné obličejové štíty	EN 166, EN 1731	12
<input type="checkbox"/> svářečské kukly a štíty (štíty s držadlem, kukly s upínacím náhlavním páskem nebo kukly na ochranné přílby)	EN 166, EN 175, EN 379+A1	24
Pro ochranu dýchacích orgánů		
<input type="checkbox"/> filtrační polomasky (respirátory) / filtrační polomasky s integrovanou vrstvou aktivního uhlí	EN 149+A1	PO
<input type="checkbox"/> masky s filtry proti částicím, parám, plynům s vhodnou lícnicovou částí	EN 405+A1, EN 140, EN 136, EN 143,	PO
<input type="checkbox"/> izolační dýchací přístroje s přívodem vzduchu	EN 137, EN 138, EN 14593-1;2, EN 14594	36
<input type="checkbox"/> prostředky na ochranu dýchacích orgánů včetně snímatelné svářečské kukly	EN 12941+A2 / EN 12942	PV
Pro ochranu rukou a paží		
<input type="checkbox"/> rukavice na ochranu před mechanickými riziky nebo proti pořezu	EN 420+A1, EN 388, EN 381-1, EN 1082-1,-2	PO až 3
<input type="checkbox"/> rukavice na ochranu před vibracemi	EN ISO 10819	6
<input type="checkbox"/> rukavice na ochranu před chemickými látkami a biologickými činiteli	EN 374-1,-2,-3,-4	PO až 2
<input type="checkbox"/> rukavice na ochranu před elektrinou	EN 60903-ed.2, EN 12477+A1, EN 16350	3 až 6
<input type="checkbox"/> rukavice na ochranu před teplem nebo ohněm	EN 407, EN 12477+A1	3 až 6
<input type="checkbox"/> rukavice na ochranu před nízkými teplotami	EN 511	3 až 6
<input type="checkbox"/> rukavice na ochranu před ionizujícím zářením a radioaktivním látkám	EN 421	24
<input type="checkbox"/> palcové rukavice	EN 420+A1, EN 388	2
<input type="checkbox"/> ochranné návleky na prsty		1
<input type="checkbox"/> ochranné rukávy, náloketníky, zápěstní řemínky (nátepníky)	EN 1082-1,-2	6 až 24
<input type="checkbox"/> ochranné rukavice pro práce ve vlhkém, mokřem nebo znečišťujícím prostředí	EN 420+A1	PO
Pro ochranu nohou		
<input type="checkbox"/> obuv polobotková, kotníčková, poloholeňová, holeňová a vysoká, zejména do vlhkého prostředí	EN ISO 20 347, EN ISO 20 345	24
<input type="checkbox"/> obuv s ochrannou a bezpečnostní tužinkou	EN ISO 20 345, EN ISO 20 346	12 až 24
<input type="checkbox"/> obuv, kterou lze rychle vyzout		12
<input type="checkbox"/> obuv s podešví odolnou proti žáru (perko)	EN ISO 20 349	12
<input type="checkbox"/> obuv, vysoká obuv, přezúvková obuv s protiskluznou podešví	EN ISO 20 345	9 až 24
<input type="checkbox"/> obuv, vysoká obuv, přezúvková obuv odolná proti vibracím	EN ISO 20 345	12
<input type="checkbox"/> obuv, vysoká obuv, přezúvková obuv antistatická	EN ISO 20 345	12
<input type="checkbox"/> obuv, vysoká obuv, přezúvková obuv tepelně izolační	EN ISO 20 345	6
<input type="checkbox"/> obuv chránící před chemickými látkami	EN 13832-2,-3	6 až 12
<input type="checkbox"/> ochranná obuv pro obsluhu přenosných řetězových pil	EN ISO 17249 ed.2	12
<input type="checkbox"/> ochrana nohou proti pořezání (kamaše)	EN ISO 381-5	6 až 12
<input type="checkbox"/> chrániče kolen	EN 14404+A1	12
<input type="checkbox"/> chrániče nártu	EN 13277	12
<input type="checkbox"/> vyměnitelné podešve (odolné proti žáru, propíchnutí nebo potu)	EN ISO 20345	24 až 36
Pro ochranu trupu a břicha		
<input type="checkbox"/> ochranné vesty, kabáty a zástěry na ochranu před mechanickými riziky nebo proti pořezu	EN ISO 13998, EN 381-11	24 až 48
<input type="checkbox"/> ochranné vesty, kabáty a zástěry na ochranu před rozstříknutým roztaveným kovem	EN ISO 9185	24
<input type="checkbox"/> ochranné vesty, kabáty a zástěry na ochranu před chemickými látkami a biologickými činiteli	EN 14605+A1	6 až 12
<input type="checkbox"/> ochranné vesty, kabáty a zástěry proti chladu	EN 342	24 až 36
<input type="checkbox"/> vyhřívané vesty		36 až 72
<input type="checkbox"/> ochranné zástěry proti vodě		18
<input type="checkbox"/> záchranné plovací vesty	EN ISO 12402-6+A1	24 až 48
<input type="checkbox"/> zástěry na ochranu před rentgenovým zářením	EN 61331-3	24 až 36
<input type="checkbox"/> bederní pásy, protektory		24 až 36
Prostředky pro prevenci pádů		
<input type="checkbox"/> úplná výstroj pro prevenci pádů včetně veškerých doplňků	EN 353-1, EN 354, EN 361, EN 362, EN 795,	12
<input type="checkbox"/> brzdné zařízení pohlcující kinetickou energii včetně veškerých nezbytných doplňků	EN 355, EN 360, EN 363	PV
<input type="checkbox"/> prostředky pro polohování těla	EN 358	PV
Ochranné oděvy		
<input type="checkbox"/> ochranné pracovní oděvy (dvojdílné, kombinézy)	EN ISO 13688, EN 342, EN 343+A1, EN 381-5,-11, EN 1149-5, EN ISO 20471+A1, EN ISO 11611, EN ISO 11612, EN 13034+A1	6 až 24
<input type="checkbox"/> oděvy poskytující ochranu před strojním zařízením a ručním náradím (proti bodnutí, pořezání apod.)	EN 381	12
<input type="checkbox"/> oděvy na ochranu před chemickými látkami a biologickými činiteli	EN 14605+A1	12 až 24
<input type="checkbox"/> oděvy na ochranu před nebezpečnými mikroorganismy	EN 14126	JP
<input type="checkbox"/> oděvy chránící před rozstříklem roztaveného kovu nebo před infračerveným zářením	EN 348, EN ISO 11612, EN ISO 6942	PO až 24
<input type="checkbox"/> oděvy odolné proti žáru a ohni	EN 11611, EN ISO 11612, EN 1486, EN ISO 14116	6 až 24
<input type="checkbox"/> oděvy proti chladu	EN 342, EN 343+A1, EN 14058	36
<input type="checkbox"/> oděvy proti vodě s impregnací (nepromokavé)	EN 342, EN 343+A1, EN 14058, EN 14360, EN ISO 15027-1	12 až 24
<input type="checkbox"/> oděvy na ochranu před ionizujícím zářením	EN 1073-1,2	36
<input type="checkbox"/> oděvy na ochranu před kontaminací radioaktivními částicemi	EN 1073-2	JP
<input type="checkbox"/> oděvy na ochranu proti statické elektřině a elektrickému oblouku	EN 1149-1,2,3,5, EN 61482-1-2	12
<input type="checkbox"/> oděvy prachotěsné a proti kapalným aerosolům	EN 14605+A1, EN ISO 13982-1; EN 13034 + A1	JP
<input type="checkbox"/> oděvy plynotěsné	EN 943, EN 14126	PV
<input type="checkbox"/> oděvy a doplňky s vysokou viditelností z retroreflexních a fluorescenčních	EN ISO 20471	6 až 24

PV	Podle určení výrobce
PO	Po opotřebení (u ochrany dýchacích orgánů do nasycení filtračního média)
JP	Pro jednorázové použití

Pokyny pro zajištění bezpečnosti práce

Obecné zásady práce v call centru

Pokyny pro bezpečnou práci:

- Používat sluchátka s odhlučněním okolí – porušená sluchátka neprodleně vyměnit za nová.
- Nastavit hlasitost sluchátek na nižší úroveň – pokud možno centrální nastavení.
- Provést protihluková opatření mezi jednotlivými pracovními místy a v celém pracovním prostoru.
- Použít vhodné ergonomické židle s ohledem na antropometrické rozměry pracovníků. Konstrukce židle musí vyhovovat tělesným proporcím uživatele (především tvarově, rozměrově a nosností), musí umožňovat nastavení dle individuálních potřeb uživatele.
- Předcházet jednostrannému zatěžování těla při sezení (ve statické poloze těla), provádět průběžné změny poloh těla a využívat principy dynamického sedu.
- Podporovat pitný režim volným přístupem pracovníků k nápojům.
- Po cca 2 hodinách nepřetržité práce konat 10–15 minutové přestávky k duševnímu odpočinku.

Zakázané práce:

- Příliš hlasitě komunikovat se zákazníky.
- Používat nefunkční a poškozená sluchátka.
- Používat poškozené židle.

Používání kancelářské techniky (počítače se zobrazovací jednotkou)

Pokyny pro bezpečnou práci:

- Výpočetní techniku a kancelářské potřeby rozmístit na pracovních stolech tak, aby byly dobře dostupné a snadno použitelné; neumísťovat je na okraje stolů, kde by mohlo dojít k jejich pádu. Za každým elektrickým přístrojem je nutné zajistit dostatek místa pro odvod tepla a větrání.
- Zobrazovací jednotka se umísťuje na pracovním stole kolmo na zrakovou osu uživatele, přičemž výška horní hrany obrazovky by se měla nacházet ve výšce očí uživatele a vzdálenost zobrazovací jednotky od očí uživatele by podle velikosti monitoru měla činit 50–80 cm.
- Používané zobrazovací jednotky musí umožňovat nastavení výšky a sklonu obrazovky k odrazu dopadajícího světla mimo oči pracovníka.
- Znaky zobrazované na obrazovce musejí být dostatečně kontrastní a přiměřeně veliké – odpovídá velikosti samotné zobrazovací jednotky a její vzdálenosti od očí pracovníka.
- Při práci s klávesnicí a počítačovou myší mít dostatečnou oporu pro ruce a zápěstí, popř. používat gelové podložky zápěstí rukou.
- Zajistit průběžnou kontrolu technického stavu výpočetní techniky a elektrických kancelářských potřeb, jejich údržbu a čištění.
- Přívodní vodiče k jednotlivým elektrickým zařízením uložit tak, aby nevyvolávaly riziko zakopnutí, vzájemně se nekřížily a nedocházelo k jejich lámání či zamotávání.

Zakázané práce:

- Při trvalé práci mít zobrazovací jednotku nastavenou tak, aby se uživatel nemusel natačet při jejím sledování.
- Používat pro trvalou práci zařízení, u kterého nelze oddělit klávesnici od obrazovky (např. notebooky, tablety, ipady apod.).
- Demontovat ochranné kryty výpočetní a kancelářské techniky nebo zasahovat do jejich elektrických částí.
- Používat poškozená elektrická zařízení (poškozený přívodní vodič, prasklý kryt zařízení apod.).

Používání kuchyňského vybavení (příprava nápojů a občerstvení)

Pokyny pro bezpečnou práci:

- Veškeré přístroje pro přípravu nápojů a občerstvení používat dle návodu výrobce (kávyvary, varné konvice, napěňovače mléka, mikrovlnné trouby, grily, toustovače, sendvičovače, sodovkovače, myčky nádobí aj.).
- Jednotlivé přístroje umístit dle návodu výrobce, stabilně a s dostatečným volným prostorem pro volnou cirkulaci vzduchu k jejich chlazení.
- Nepoužívanou varnou konvici stavět mimo podstavec pod el. napětím.
- Během vaření pokrmů v mikrovlnné troubě je nutno provádět jejich průběžnou kontrolu; ohřívanou kapalinu průběžně míchat (předcházení zpožděnému varu a překypění). Při manipulaci s ohřátým pokrmem nutno dbát zvýšené opatrnosti, neboť může dojít ke zpožděnému (skrytému) varu, překypění nebo opaření.
- Dbát zvýšené opatrnosti při otevírání dvířek trub, myček či poklopů konvic, může dojít k opaření.
- Bombičky do sodovkovače skladovat pouze na chladném místě mimo vliv tepelného sálání nebo přímého slunečního záření
- Údržbu kuchyňských spotřebičů provádět poučeným pracovníkem. Před čištěním je nutné přístroje nejprve odpojit z elektriny a počkat, dokud nevychladnou; používání hrubých nebo brusných čistících prostředků je zakázáno.
- Při přenášení horkých nápojů nebo pokrmů dbát zvýšené opatrnosti, zejména s přihlédnutím k možnému rozliti a opaření sebe nebo ostatních přítomných osob.

Zakázané práce:

- Používat rychlovarnou konvici či mikrovlnnou troubu naprázdno, uvádět do chodu s otevřenými dvířky trouby či za chodu otvírat víko konvice.
- Používat přístroje jiným způsobem (sušení věcí, ...) či vkládat do nich jiné materiály (přístroje, hrnce, ...) či tekutiny (hořlavé kapaliny, ...) než povoluje výrobce v návodu k použití.
- Dotýkat se horkých částí přístrojů.
- Zakrývat otvory přístrojů, sloužících pro odvod tepla nebo nasávání vzduchu. Ponořovat přístroje pro přípravu nápojů a občerstvení do vody či jiné tekutiny.
- Provádět rychlé chlazení nádobí z mikrovlnné trouby (např. vkládání otočného talíře do studené vody) nebo dotýkat se kovovými předměty rozpálených částí přístroje (např. průhledového okna grilů).
- Používat poškozené nádobí (skleničky, talíře).

Metodologie pro vyhodnocení rizik (k tabulce na s. 16)

Pravděpodobnost	
Lze očekávat (stává se často)	10
Je to možné	6
Ne příliš obvyklé, ale možné	3
Ne příliš pravděpodobné, ale již se někde stalo	1
Možné, ale nepravděpodobné, ještě se nestalo	0,5
Prakticky nemožné	0,2
Vyloučené	0,1

Následky (závažnost)	
Katastrofa (mnoho SÚ, nebo škoda přes 100 mil.Kč)	100
Závažná havárie (několik SÚ, nebo škoda přes 10 mil. Kč)	40
Havárie (jeden SÚ, nebo škoda přes 1 mil. Kč)	15
Vážná nehoda (těžký úraz, nebo škoda přes 100 tis.Kč)	7
Nehoda (úraz bez trvanlivých následků, nebo škoda přes 10 tis.Kč)	3
Porucha (drobné poranění, nebo škoda nad 1 tis. Kč)	1

Poznámka: SÚ = smrtelný úraz

Míra rizika (MR)	Úroveň rizika	Kategorie přijatelnosti	Priorita opatření
≥ 160	velmi vysoké riziko	nepřijatelné riziko	Přerušit provoz nebo ihned přijmout opatření ke snížení rizika
48 až 159	vysoké riziko		
20 až 47	významné riziko	podmíněně přijatelné riziko	Opatření ke snížení rizika přijmout bez zbytečného odkladu
8 až 19	zvýšené riziko		
3,1 až 7	mírné riziko	přijatelné riziko	Opatření ke snížení rizika provést podle pořadí významnosti
≤ 3	zanedbatelné riziko		

Poznámka: Tato karta BOZP je pouze základním východiskem pro praktické uplatňování zásad prevence rizik na pracovištích a neřeší uvedenou problematiku vyčerpávajícím způsobem.
 Vypracoval: Ing. Jiří Tihlon (VÚBP, v. v. i.) | © Znalecký ústav bezpečnosti a ochrany zdraví, z.ú. 2017 | www.zuboz.cz