



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

**IZOLTING MORAVIA s.r.o.**

**REFERENČNÍ ANALÝZA ZPĚTNÉ VAZBY, HODNOCENÍ  
A OVĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ  
2013**



**IZOLTING<sup>®</sup>**  
m o r a v i a



**OVĚŘENO  
ZÁKAZNÍKY**

*„Tvoříme z neviditelného viditelné.“*



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

## OBSAH

Seznam zákazníků / popis služby, spolupráce .....	3
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce dokončena?.....	5
Jak jste se o firmě IZOLTING MORAVIA s.r.o. dozvěděli? .....	6
Co bylo pro volbu firmy IZOLTING MORAVIA s.r.o. rozhodující? .....	7
Hodnocení kvality dodaného výrobku / díla / zakázky.....	8
Hodnocení kvality poskytnutých služeb .....	9
Hodnocení kvality komunikace .....	10
Hodnocení řešení případných problémů.....	11
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců.....	12
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	13
Chybí Vám něco v portfoliu nabízených služeb? .....	14
Slovní hodnocení firmy ze strany zákazníků.....	15
Základní firmu doporučují .....	16
Souhlas s uveřejněním reference na www.izolting.cz a www.kvalitnifirma.cz.....	17
Závěrečná zpráva.....	19



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

## SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS SLUŽBY, SPOLUPRÁCE

- S&P RMI s.r.o., Ing. Lovy Martin, Příbor. Střešní krytina na administrativní přístavbě haly.
- Sociální služby Vsetín, p.o., Mgr. Drozd Ladislav, Rožnov pod Radhoštěm. Zakázka nové střechy pro Domov seniorů Rožnov pod Radhoštěm.
- Sociální služby Vsetín, p.o., Rožnov pod Radhoštěm. Oprava a rekonstrukce střechy v domově pro seniory v Rožnově pod Radhoštěm.
- Společenství vlastníků 1772 v Rožnově pod Radhoštěm, Ing. Opálený Štefan, Rožnov pod Radhoštěm. Oprava střechy na bytovém domě.
- Společenství VM Zdeňka Fibicha 1211,1212, Ing. Satrapová Hana, Valašské Meziříčí. Rekonstrukce střechy.
- Dětský domov a Základní škola Liptál, Mgr. Žůrková Eva, Liptál. Střecha na Dětském domově.
- VALMON, spol. s r.o., Ing. Růžička Jiří, Valašské Meziříčí. Oprava střechy.
- Základní umělecká škola Vsetín, Konůpka Roman, Vsetín. Oprava havarijního stavu střechy.
- Zlínský kraj, Kolínková Jarmila. Výměna střešního pláště.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

## NEODPOVĚĎELI / ZDŮVODNĚNÍ

- PD clean construction s.r.o., Mošnička Petr,  
Stříbrná č. p. 65, Valašské Meziříčí. Nemá zájem vyplnit dotazník, dohoda volat  
v návrhu jeho termínu - nebral, následně 3x  
nedovoláno.
- Pečenka Tomáš. Nemá zájem vyplnit dotazník.
- Roháčkovi Jiří a Ivana, Vigantice. Nemají zájem vyplnit dotazník, byli  
maximálně spokojeni - firmu doporučují.
- Stavitelství Vsetín, s.r.o., Ing. Rybář Zdeněk,  
Vsetín. Nemá zájem vyplnit dotazník, dotazníky  
nevyplňuje.
- SVJ domu č. p. 869 v Přerově, ul. U tenisu č. 5,  
Ing. Ludík Martin, Přerov. Nemá zájem vyplnit dotazník, je časově  
zaneprázdněný a v jiném termínu si nepřeje  
volat.
- Základní škola a mateřská škola Motýlek,  
Vonšík Radek, Kopřivnice. Nemá zájem vyplnit dotazník, časově velmi  
zaneprázdněn.

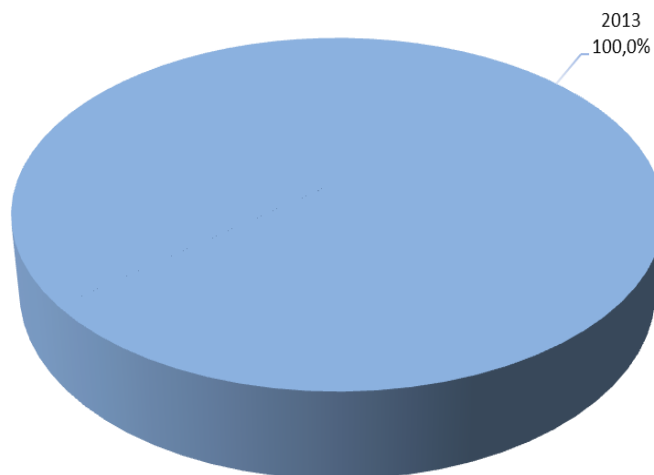


APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

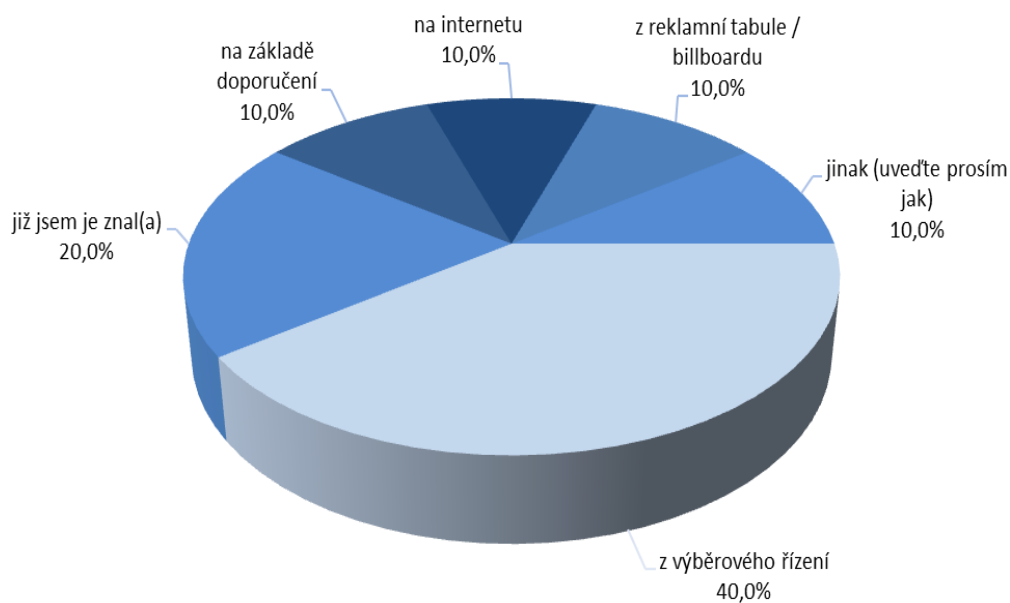
+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

## KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2013	100,0%	9
2014	0,0%	0
jindy	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

## JAK JSTE SE O FIRMĚ IZOLTING MORAVIA S.R.O. DOZVĚDĚLI?



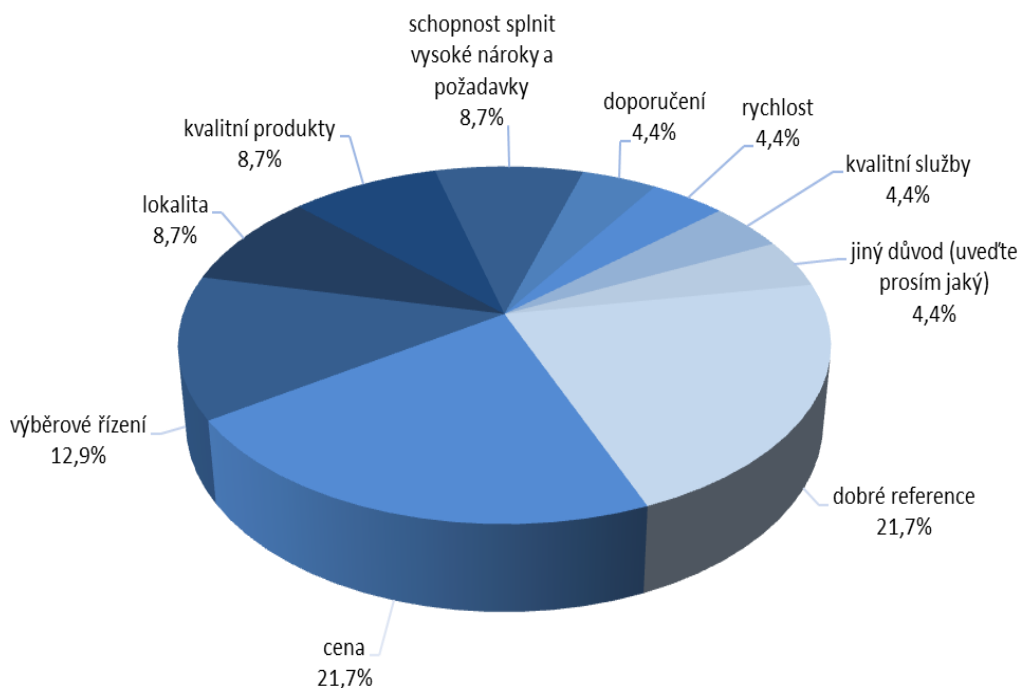
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
z výběrového řízení	40,0%	4
již jsem je znal(a)	20,0%	2
na základě doporučení	10,0%	1
na internetu	10,0%	1
z reklamní tabule / billboardu	10,0%	1
jinak (uvedte prosím jak)	10,0%	1
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>

\*možnost uvést více odpovědí

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINAK“:

- Firma byla vybrána Zlínským krajem.

## CO BYLO PRO VOLBU FIRMY IZOLTING MORAVIA S.R.O. ROZHODUJÍCÍ?



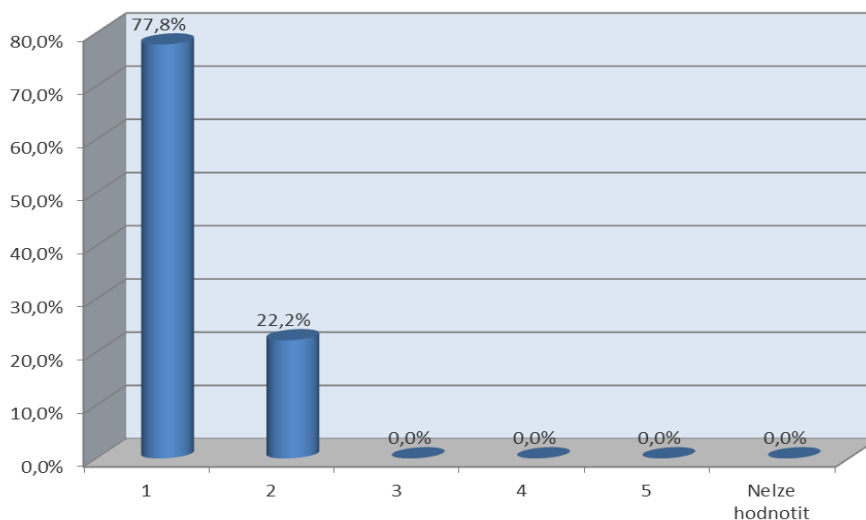
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
dobré reference	21,7%	5
cena	21,7%	5
výběrové řízení	12,9%	3
lokalita	8,7%	2
kvalitní produkty	8,7%	2
schopnost splnit vysoké nároky a požadavky	8,7%	2
doporučení	4,4%	1
rychlost	4,4%	1
kvalitní služby	4,4%	1
jiný důvod (uvedte prosím jaký)	4,4%	1
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>23</b>

\*možnost uvést více odpovědí

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINÝ DŮVOD“:

- Firma byla vybrána Zlínským krajem.

## HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO VÝROBKU / DÍLA / ZAKÁZKY



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	77,8%	7
2	22,2%	2
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

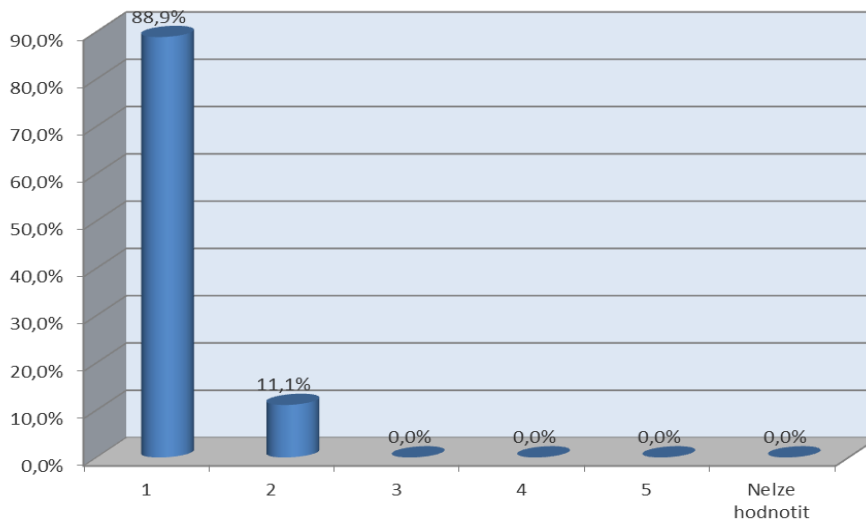
HODNOCENÍ: 1,22

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 3x.
- 1, jedna, byla tam dobrá spolupráce a vše dopadlo tak, jak mělo dopadnout.
- 1, jedna, zatím se nevyskytly žádné závady. Takže si myslím, že je to kvalitně odvedené.
- 1, jedna, jsme spokojeni s kvalitou zpracování zakázky, pokud se některé z výhrad objevily v průběhu zpracování stavby, tak byly odstraněny.
- 1, jednička, v současné době je zatím vše v pořádku.
- 2, dvojka, jsem spokojený, řešení drobnosti.
- 2, otázka provedení jednoho detailu.



## HODNOCENÍ KVALITY POSKYTNUTÝCH SLUŽEB (SERVIS, ZÁRUKY, SPLATNOSTI)



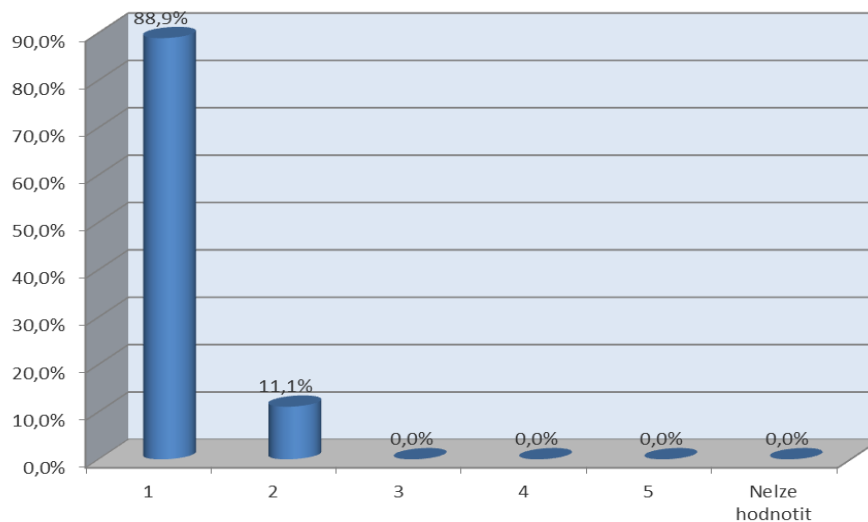
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	88,9%	8
2	11,1%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

**HODNOCENÍ: 1,11**

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 4x.
- 1, jedna, bez výhrad. Uvedeno 2x.
- 1, jedna, myslím si, že jsme byli velice spokojeni při první i druhé části zakázky.
- 1, jedna, určitě v pořádku.
- 2, dvojka, byl jsem spokojený, řešení drobností.

## HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



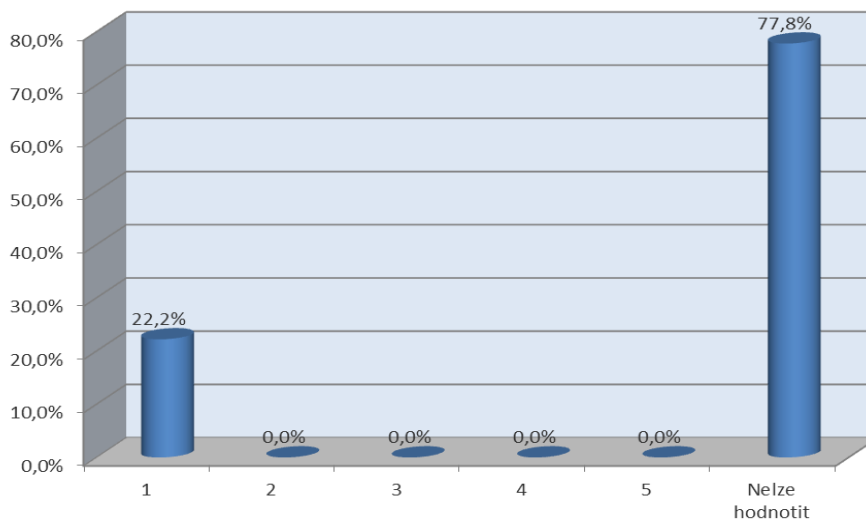
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	88,9%	8
2	11,1%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

### HODNOCENÍ: 1,11

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 3x.
- 1, jednička, nebyl žádný problém, vyšli nám vždy vstříc.
- 1, jedna, byli velmi vstřícní a jednání bylo v pořádku.
- 1, jedna, v pořádku.
- 1, jedna, drobnosti při realizaci samotné stavby - řešil jsem to já přímo se stavbyvedoucím. Je to OK - bez problémů.
- 1, jedna, bylo to dostatečné.
- 2, dvojka, více informovat o průběhu prací.

## HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ



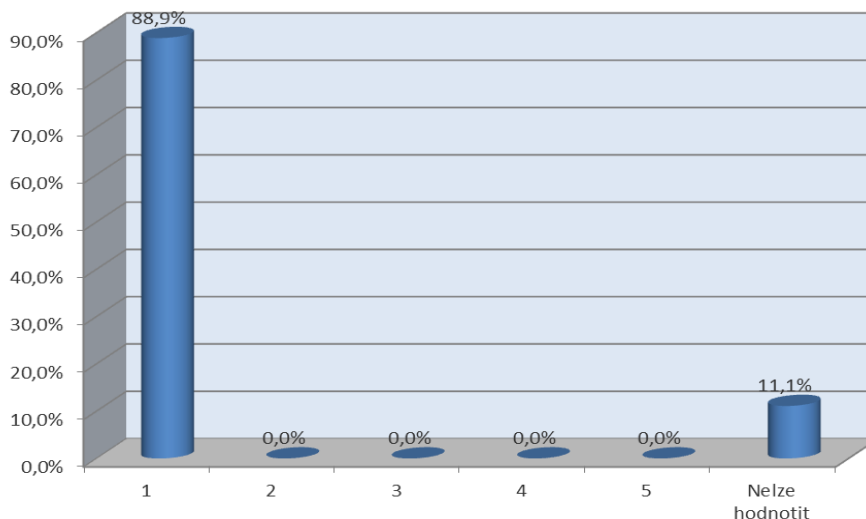
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	22,2%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	77,8%	7
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička, v pořádku, vše proběhlo dobře.
- 1, jedna, pokud se něco objeví, tak je to řešeno ihned, šlo spíše o nějaké připomínky během realizace.
- Nelze hodnotit, nevyskytly se. Uvedeno 7x.

## HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



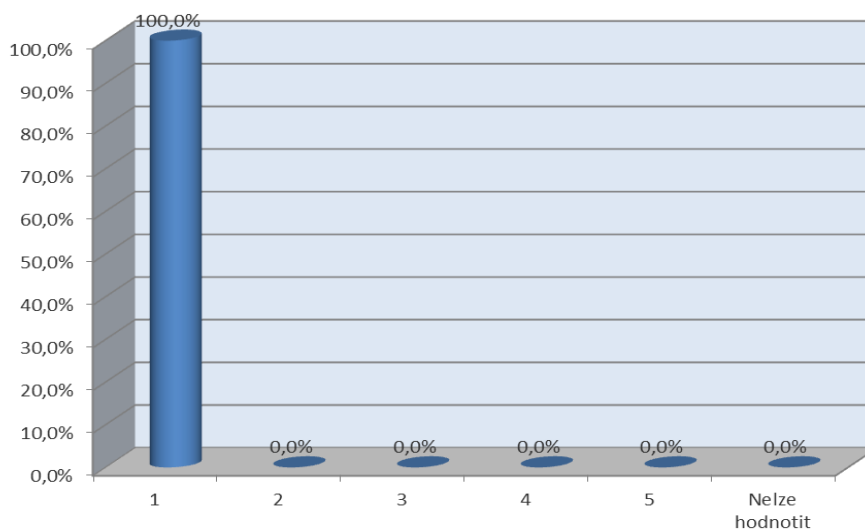
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	88,9%	8
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	11,1%	1
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

HODNOCENÍ: 1,00

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 3x.
- 1, jednička, vše bylo výborné.
- 1, jedna, hodnotili jsme to i na poradě vedení a myslím si, že i ten úklid, kompletnost služeb a vše co dělali je výborné. S tím jsme se asi ještě nesetkali.
- 1, jedna, neměli jsme žádné problémy, stavební dozor mi nehlásil nic, co bychom museli řešit.
- 1, jednička, byli slušní.
- 1, jedna mínus, dobré až na nějaké věci, které se musely vyjasnit hned na začátku.
- Nelze hodnotit, nechci hodnotit, ale neměla jsme žádnou zpětnou vazbu, že by byl problém - určitě bych byla informována p. vedoucím.

## HODNOCENÍ SCHOPNOSTI DODRŽOVÁNÍ DOHOD (SLÍBENÁ CENA, DODACÍ LHŮTA APOD.)



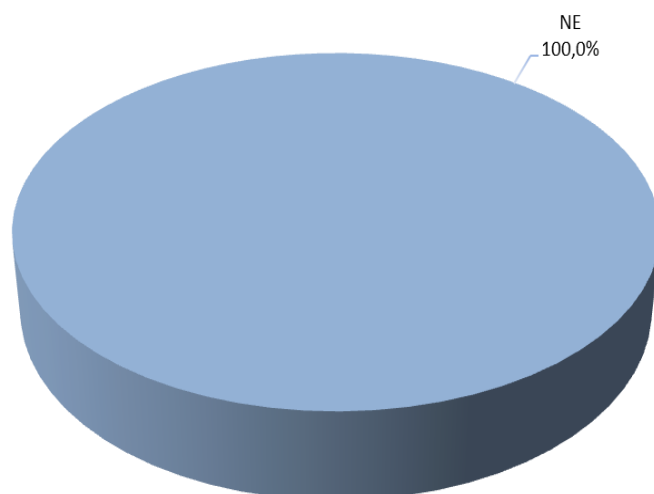
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	9
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

HODNOCENÍ: 1,00

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 2x.
- 1, jedna, bylo to ještě před termínem. V pořádku.
- 1, jednička, práci dokončili ještě před termínem.
- 1, jedna, bylo to přesně tak, jak jsme se dohodli.
- 1, jednička, jak jsme se domluvili, tak to proběhlo.
- 1, jedna, dostáli svým závazkům.
- 1, jednička, vše bylo splněné.
- 1, jedna, bylo to dobré.

## CHYBÍ VÁM NĚCO V PORTFOLIU NABÍZENÝCH SLUŽEB?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ne	100,0%	9
ano	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Musím říci, že nechybí - z pohledu realizace to bylo OK.
- Umí se prezentovat na trhu.
- V této chvíli nevím.
- Nechybí nic.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | [info@kvalitnifirma.cz](mailto:info@kvalitnifirma.cz)

## SLOVNÍ HODNOCENÍ FIRMY ZE STRANY ZÁKAZNÍKŮ

(možnost uvést více hodnotících slov)

- Kvalitní firma. Uvedeno 7x.
- Bezproblémová firma. Uvedeno 5x.
- Solidní firma. Uvedeno 3x.
- Spolehlivá firma.
- Firma, která plní své slovo, termíny a plní to kvalitně.

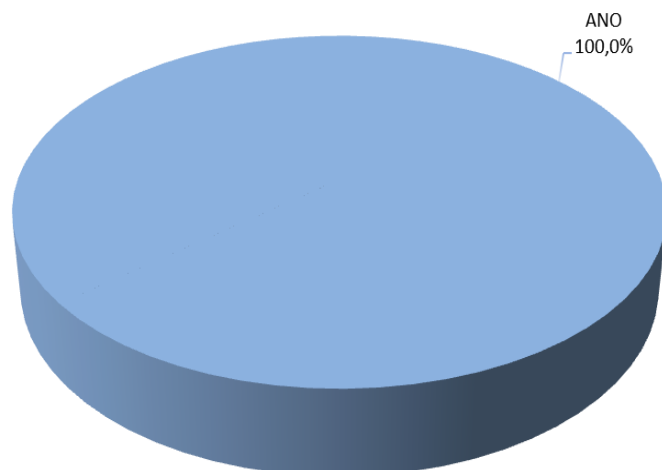


APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

## ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



FIRMU DOPORUČUJE 100 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ano	100,0%	9
ne	0,0%	0
<b>CELKEM</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>

### PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Doporučil bych. Uvedeno 2x.
- Ano, doporučil bych.
- Rozhodně ano.
- Neměla bych problém firmu doporučit.





## SOUHLAS S UVEŘEJNĚNÍM REFERENCE NA WWW.IZOLTING.CZ A WWW.KVALITNIFIRMA.CZ

### ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

- |   |  |
|---|--|
| • Sociální služby Vsetín, p.o., Mgr. Drozd Ladislav, Rožnov pod Radhoštěm.                        | Realizace stavby Domov pro seniory Rožnov pod Radhoštěm. IZOLTING MORAVIA s.r.o. je firma, která plní své slovo, termíny a plní to kvalitně. |
| • Společenství vlastníků 1772 v Rožnově pod Radhoštěm, Ing. Opálený Štefan, Rožnov pod Radhoštěm. | S firmou IZOLTING MORAVIA s.r.o. jsme byli spokojeni.  |
| • Střecha na Dětském domově.  | Kvalitní a solidní firma.  |
| • VALMON, spol. s r.o., Ing. Růžička Jiří, Valašské Meziříčí.                                     | S firmou IZOLTING MORAVIA s.r.o. jsme byli spokojeni a doporučujeme ji.  |
| • Základní umělecká škola Vsetín, Konůpka Roman, Vsetín.  | Firma IZOLTING MORAVIA s.r.o. je vysoce kvalitní a profesionální a můžeme ji doporučit.  |
| • Zlínský kraj, Kolínková Jarmila.  | S prací firmy IZOLTING MORAVIA s.r.o. jsme byli spokojeni.   |

### ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- Sociální služby Vsetín, p.o., Mgr. Drozd Ladislav, Rožnov pod Radhoštěm.
- VALMON, spol. s r.o., Ing. Růžička Jiří, Valašské Meziříčí.
- Základní umělecká škola Vsetín, Konůpka Roman, Vsetín.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156  
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | [info@kvalitnifirma.cz](mailto:info@kvalitnifirma.cz)

## NE, NESOUHLASÍ S UVEŘEJNĚNÍM, VYBRANÉ INFORMACE Z ODPOVĚDÍ:

- S&P RMI s.r.o., Ing. Lovy Martin, Příbor. Společnost IZOLTING MORAVIA s.r.o. považuji za bezproblémovou, kvalitní a spolehlivou firmu.
- Sociální služby Vsetín, p.o., Rožnov pod Radhoštěm. Ve všech směrech spokojenost - spolupráce dobrá, cena byla dodržena, do střechy nám nepříší.
- Společenství VM Zdeňka Fibicha 1211, 1212, Ing. Satrapová Hana, Valašské Meziříčí. Firmu IZOLTING MORAVIA s.r.o. jsme si vybrali na základě doporučení.



## ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

### INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2013/2014
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	16. 1. 2014 – 23. 1. 2014
Počet zákazníků celkem:	15 (telefonicky)
Počet odpovědí od zákazníků:	9
Procentuální účast zákazníků:	60 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	6 textových referencí (67 %) 3 celé zvukové záznamy (33 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová, Ilona Lukšíková
Kontaktní telefon:	515 535 775, 608 11 88 99

### ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	IZOLTING MORAVIA s.r.o.
IČ:	26867125
Adresa:	Bučiska 621, 756 61 Rožnov pod Radhoštěm
Telefon, E-mail:	571 620 610, info@izolting.cz
Web:	www.izolting.cz

### ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 60% z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost IZOLTING MORAVIA s.r.o. se zavázala, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období uplynulých 12-ti měsíců. Dále se zavázala dodržovat APC Kodex kvality. Všechna jednání byla řádně zaznamenána pro účely vyhodnocení. Ověření proběhlo ve víceúrovňovém systému EQB (Enterprise Quality Booster) v komunikaci s poskytovatelem reference, a to telefonickou metodou.

### Společnost IZOLTING MORAVIA s.r.o. byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita výrobku / díla / zakázky	<b>CELKOVÉ HODNOCENÍ</b>
kvalita poskytnutých služeb	<b>1,07</b>
Kvalita komunikace	<b>SPOLEČNOST DOPORUČUJE</b>
Řešení problémů	<b>100 % ZÁKAZNÍKŮ</b>
Chování pracovníků a zaměstnanců	
Dodržování dohod	

**Z VÝŠE UVEDENÝCH DŮVODŮ FIRMU IZOLTING MORAVIA S.R.O.  
HODNOTÍME A DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ.**