



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
2014**



**OVĚŘENO
ZÁKAZNÍKY**

„Ověřená kvalita díky zpětné vazbě.“



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

OBSAH

Seznam zákazníků / popis zakázky / služby, spolupráce	3
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce zahájena?	4
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce dokončena?.....	5
Jak jste se o firmě IZOLTING MORAVIA s.r.o. dozvěděl(a)?	6
Co bylo pro volbu firmy IZOLTING MORAVIA s.r.o. rozhodující?	7
Byla pro Vás při výběru firmy rozhodující zn. KVALITNÍ FIRMA?.....	9
Hodnocení kvality dodaného výrobku / díla / zakázky.....	10
Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	11
Hodnocení kvality komunikace	12
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců	13
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	14
Hodnocení řešení případných problémů.....	15
Chybí Vám něco v nabídce produktů a služeb?	16
Základní firmu doporučují	17
Souhlas s uveřejněním reference na www.izolting.eu a www.kvalitnifirma.cz	18
Souhlas s uveřejněním nahrávky na www.izolting.eu a www.kvalitnifirma.cz.....	20
Zajímalo by Vás, zda společnost IZOLTING MORAVIA s.r.o. obhájila značku Kvalitní firma?	21
Závěrečná zpráva.....	22



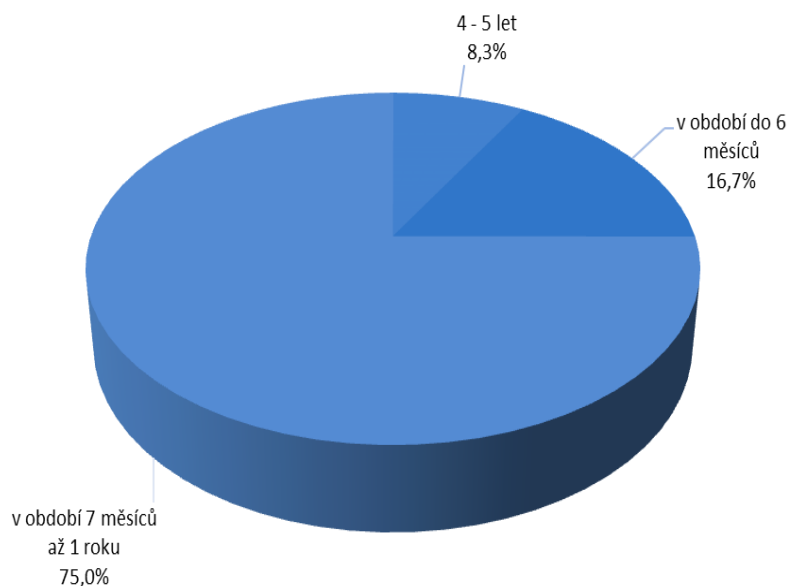
SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS ZAKÁZKY / SLUŽBY, SPOLUPRÁCE

- | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| • BETOCHEM, s.r.o., Hranický Miroslav, Střádalů 473/64, 718 00 Ostrava. | Střešní izolace na kopulovitých nádržích na čistírně odpadních vod. |
| • ČR-Zemský archiv Opava, Ing. Pinkasová Liběna, Sněmovní 1, 746 22 Opava. | Probíhá několik zakázek. |
| • EP Rožnov, a.s., Ing. Tomašík Pavel, Boženy Němcové 1720, 75. | Izolace střechy. |
| • GRAFIA NOVA s.r.o., Ing. Herec Lumír, Lesní 233. | Střeška na administrativní budově provozního areálu firmy Grafia Nova. |
| • Ing. Konečný Rudolf, Tyršovo nábř., 756 61 Rožnov p. R. | Výměna podlahoviny na venkovní terase. |
| • Město Frenštát pod Radhoštěm, Soška Zdeněk, nám. Míru 1, 744 01 Frenštát p. R. | Oprava střechy - izolace, okapy, nová lepenka. |
| • MUDr. Ranocha Peter, Staré Hamry 55, 739 15. | Zhotovení nové střechy na hotelu Farbuláš, velká zakázka. |
| • Slovácová Petra, Jasanová 2750, 756 61 Rožnov p. R. | Rekonstrukce střechy na rodinném domě. |
| • Společenství vlastníků 1660 v Rožnov p. R., Roman Jan, Meziříčská 1660, 756 61 Rožnov p. R. | Rekonstrukce střechy na bytovém domě. |
| • Vacek Jiří, U traktorky 602, 756 54 Zubří. | Střeška na RD včetně garáže a celkové zastřešení našeho objektu. |
| • Základní škola a Mateřská škola Turkmenská Vsetín, Mgr. Šimková Dagmar, Turkmenská 1612, 755 01 Vsetín. | Rekonstrukce střechy. |
| • ZUŠ Valašské Klobouky, Matušinec Zdeněk řed. (Manová Marie), Smetanova 116, 766 01 Valašské Klobouky. | Výměna střechy na historické budově. |

NEODPOVĚĎELI / ZDŮVODNĚNÍ

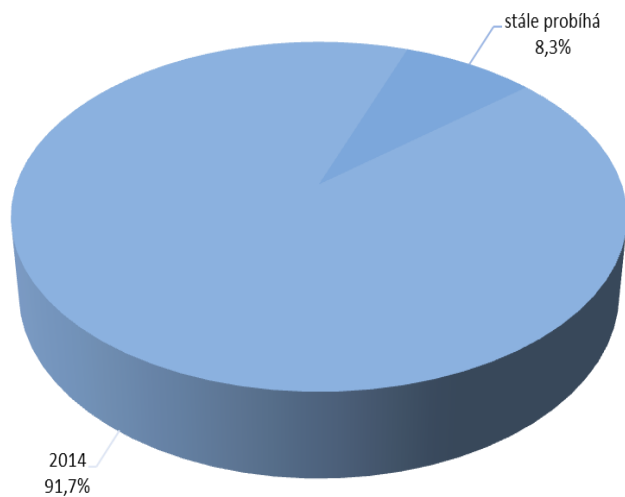
- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| • Bill Rudolf, Kramolišov 1604, 756 61 Rožnov p. R. | Nemá zájem vyplnit dotazník. |
| • Společenství vlastníků 1001-4 v Rožnově p. R., Stodůlka Josef, Náměstí míru 1003, 756 61 Rožnov p. R. | Nemá zájem vyplnit dotazník. |
| • VALMON, spol. s r.o. Růžička Josef, Zašovská 534/66, 757 01 Valašské Meziříčí. | Opakovaně nedovoláno 3x, (nevzal ani v dohodnutém termínu). |

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE ZAHÁJENA?



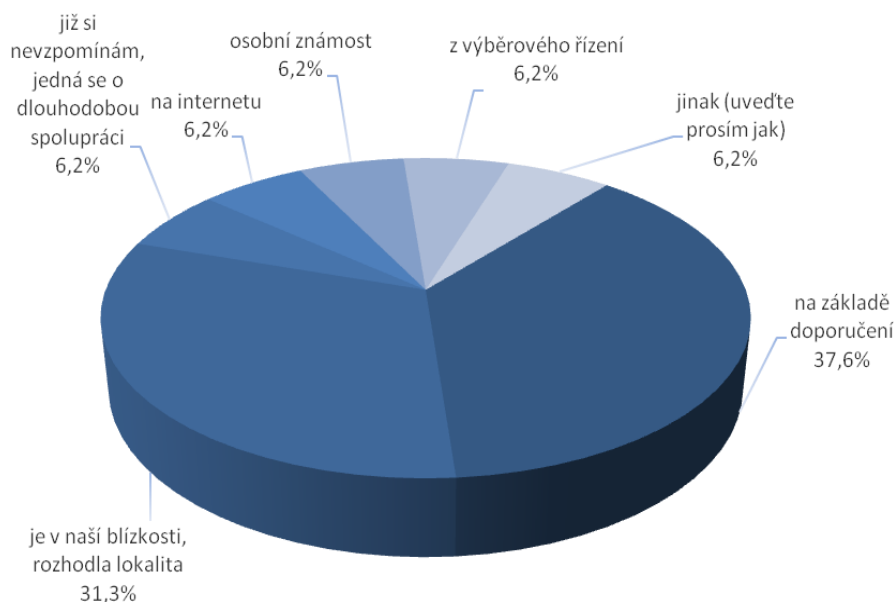
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
v období do 6 měsíců	16,7%	2
v období 7 měsíců až 1 roku	75,0%	9
2 - 3 let	0,0%	0
4 - 5 let	8,3%	1
CELKEM	100%	12

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2014	91,7%	11
2015	0,0%	0
stále probíhá	8,3%	1
CELKEM	100%	12

JAK JSTE SE O FIRMĚ IZOLTING MORAVIA S.R.O. DOZVĚDĚL(A)?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	37,6%	6
je v naší blízkosti, rozhodla lokalita	31,4%	5
již si nevzpomínám, jedná se o dlouhodobou spolupráci	6,2%	1
na internetu	6,2%	1
osobní známost	6,2%	1
z výběrového řízení	6,2%	1
jinak (uvedte prosím jak)	6,2%	1
CELKEM	100%	16*

*možnost uvést více odpovědí

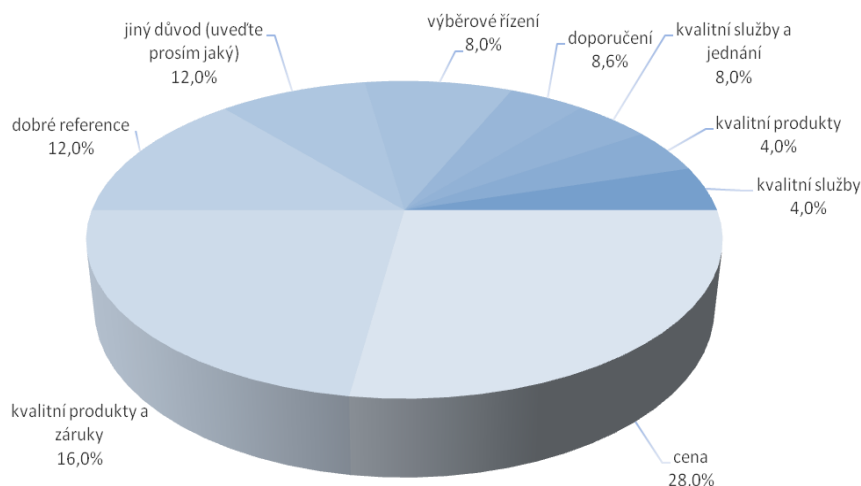
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINAK“:

- Podílela se na projektové dokumentaci k přípravě stavby.

OSTATNÍ PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Z různých referencí, z internetu, ze spokojenosti jiných zákazníků, kteří firmu preferovali.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
cena	28,0%	7
kvalitní produkty a záruky	16,0%	4
dobré reference	12,0%	3
jiný důvod (uvedte prosím jaký)	12,0%	3
výběrové řízení	8,0%	2
doporučení	8,0%	2
kvalitní služby a jednání	8,0%	2
lokalita	4,0%	1
rychlost	4,0%	1
CELKEM	100%	25*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINÝ DŮVOD“:

- Množství zakázek, kterými se už mohli prokázat, celkový dojem firmy, hlavně osobnost pana Slováka.
- Zkušenost, snaha řešit nové návrhy.
- Praxe v oboru.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

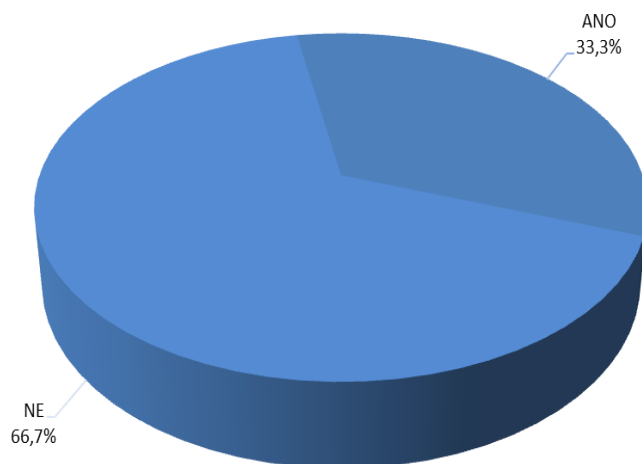
Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

OSTATNÍ PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ :

- Firmu jsem oslovil, dostali jsme cenovou nabídku a výbor našeho domu ji odsouhlasil.
- Solidní přístup, cenová nabídka, materiál.
- Kvalita a záruky na krytinu.
- Provedení a záruky.

BYLA PRO VÁS PŘI VÝBĚRU FIRMY ROZHODUJÍCÍ ZN. KVALITNÍ FIRMA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	33,3%	4
NE	66,7%	8
CELKEM	100%	12

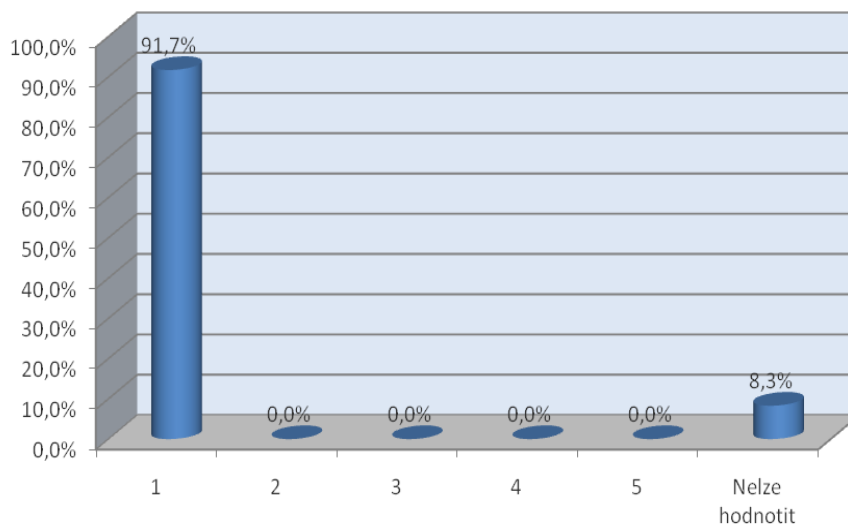
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Ano. Uvedeno 2x.
- Stoprocentně.
- Určitě to hrálo svoji roli.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Vzhledem k zákonu o veřejných zakázkách, který je, oslovovali jsme firmy, které měly reference, že jsou velmi kvalitní a dobré, ale kdo vyhraje, rozhoduje cena, naštěstí měli i nejlepší cenu.
- Zajímaly mě certifikáty na materiály.
- Neregistroval jsem tuhle značku.
- Nevím, že tento certifikát mají.
- Na to jsem nepomyslel.

HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO VÝROBKU / DÍLA / ZAKÁZKY



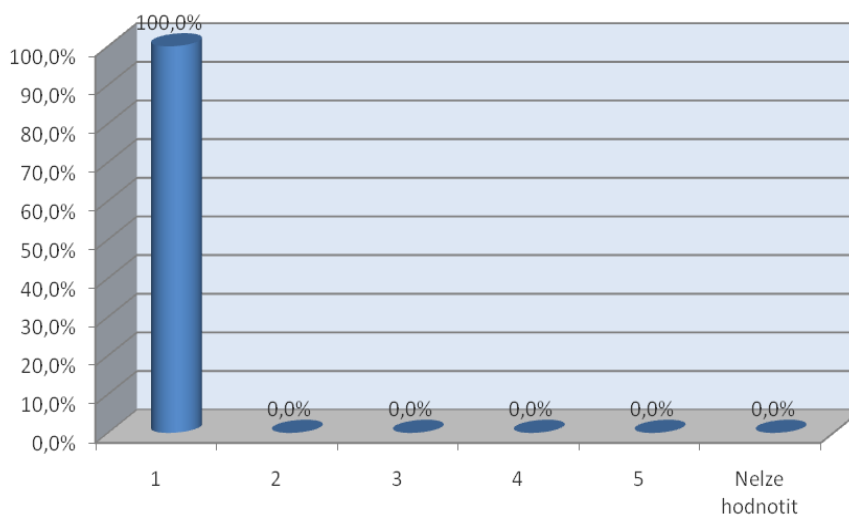
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	91,7%	11
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	8,3%	1
CELKEM	100%	12

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 8x.
- 1, s provedením celé zakázky jsme byli velmi spokojeni.
- 1, vypořádali se s problémy, které vznikly při sundání krytiny, byli pružní při práci, dokázali hodně věcí vyřídit bez toho, aby vznikla prodleva.
- 1, zatím není žádný problém.
- Nelze hodnotit, na stavbě jsem nebyl, nevím, jak to tam dopadlo, ale podle ohlasů ze stavby to bylo v pořádku.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



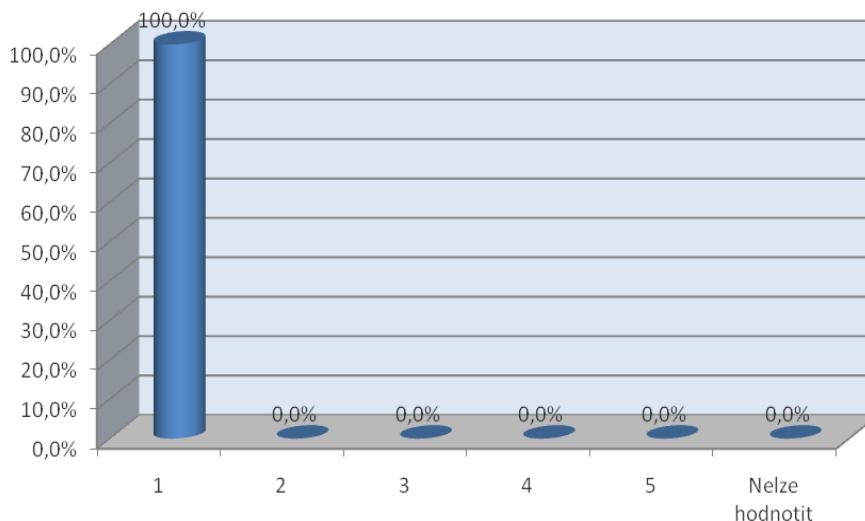
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	12
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	12

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 10x.
- 1, byla jsem stoprocentně spokojená.
- 1, byli jsme spokojeni.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



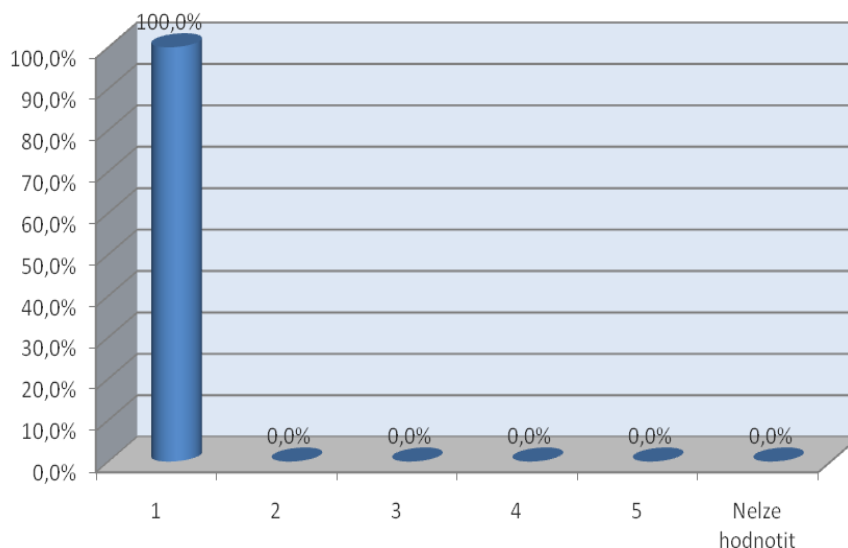
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	12
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	12

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, nebyl problém. Uvedeno 3x.
- 1, výborná. Uvedeno 2x.
- 1, jednička. Uvedeno 2x.
- 1, výborná, bez problémů.
- 1, byli jsme spokojeni.
- 1, mají schopné lidi, kteří komunikují.
- 1, nebyl problém, co jsme si domluvili, to platilo.
- 1, v pořádku.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



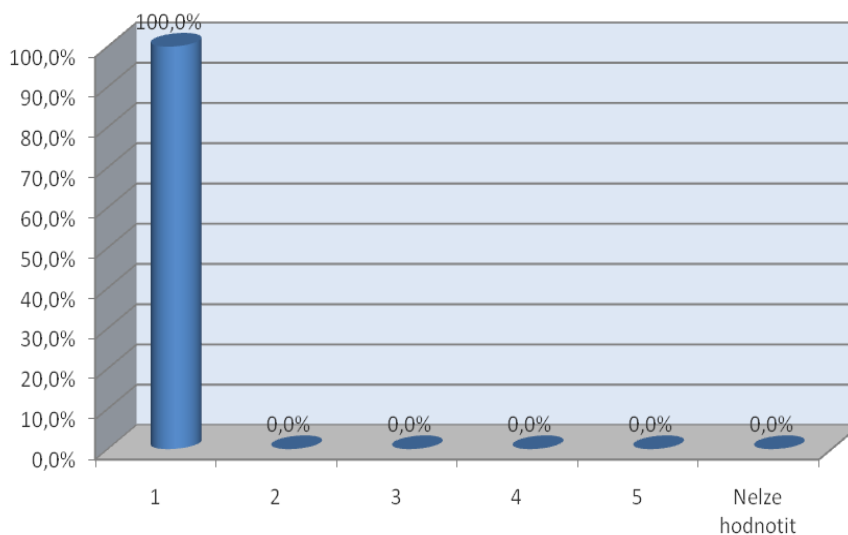
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	12
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	12

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 2x.
- 1, s těmi, co jsou v rozhodujících funkcích, byla perfektní spolupráce.
- 1, výborné, všichni naprosto dodržovali veškeré domluvené záležitosti.
- 1, komunikoval jsem s pracovníky přípravy, obchodu a technické realizace a tam to bylo výborné.
- 1, na stavbě nevím, co se týká šéfů, tam je to na nejvyšší úrovni.
- 1, byli výborní.
- 1, byla to sehraná parta.
- 1, vstřícní, věcní, bez problémů.
- 1, pečliví, čistotní, bez problémů.
- 1, velmi dobré.
- 1, bez problémů.

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



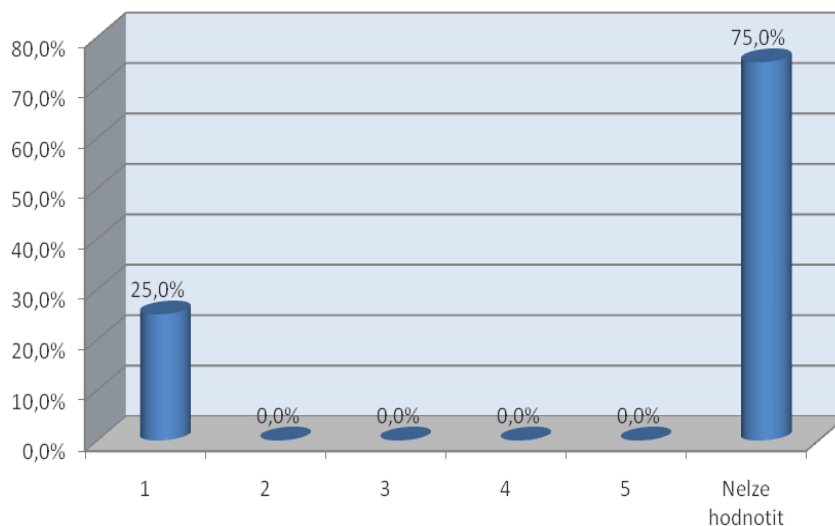
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	12
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	12

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, všechno bylo dodrženo. Uvedeno 4x.
- 1, to nám vyšlo naprosto perfektně.
- 1, perfektní.
- 1, všechno fungovalo bezchybně.
- 1, všechno bylo úplně bez problémů.
- 1, dodržují dohody.
- 1, také jednička, v pořádku.
- 1, v pořádku, dopředu seznámí s nastalou situací, zákazník může reagovat.
- 1, jednička.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ



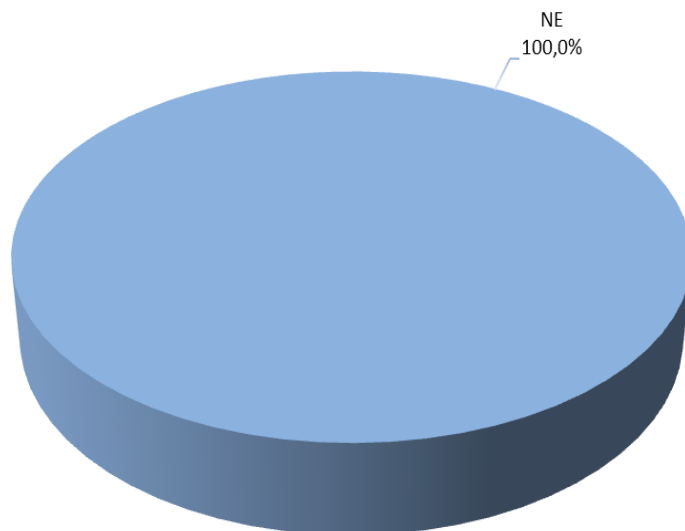
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	25,0%	3
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	75,0%	9
CELKEM	100%	12

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, pokud byly nějaké drobnosti, řešili to okamžitě.
- 1, byl jeden malý, vyřešili rychle.
- 1, pokud se něco objeví, tak to řeší.
- Nelze hodnotit, problémy nenastaly. Uvedeno 7x.
- Nelze hodnotit, po ukončení díla ne.
- Nelze hodnotit, zatím problémy nebyly a doufám, že ani nenastanou.

CHYBÍ VÁM NĚCO V NABÍDCE PRODUKTŮ A SLUŽEB?

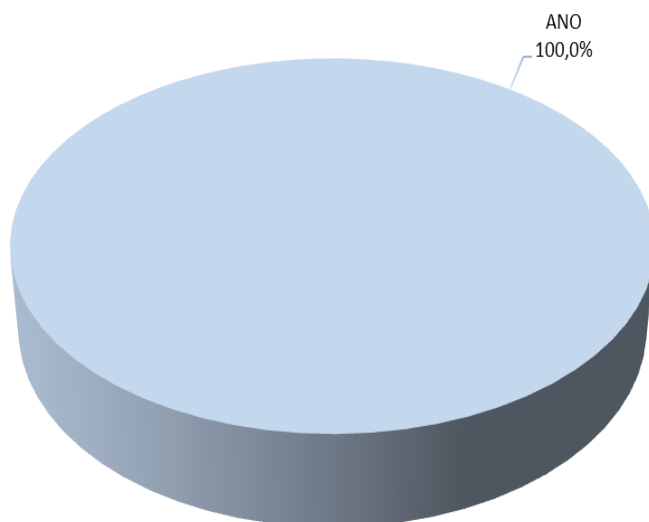


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
NE	100,0%	12
ANO	0,0%	0
CELKEM	100%	12

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Co se týká střech, tak asi dělají všechno.
- Zatím ne.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



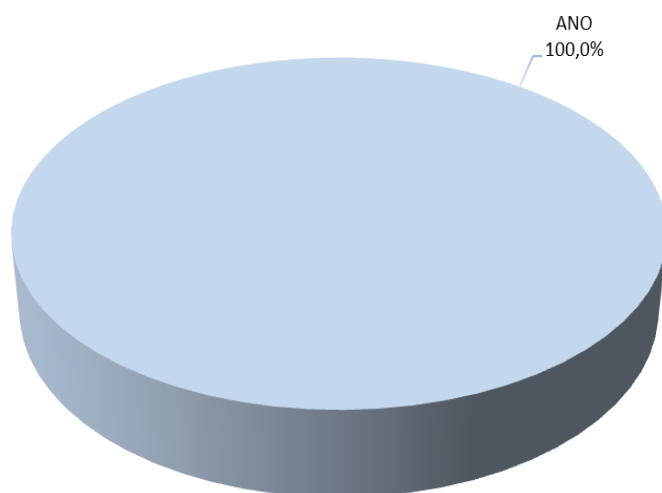
FIRMU DOPORUČUJE 100 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	12
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	12

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Ano, ale zatím nebyla příležitost. Uvedeno 6x.
- Určitě. Jezdím na jednání a už jsem doporučovala, ale jméno nevím, spíš se bavíme zevrubně, kdo je dobrý, kdo není dobrý.
- Doporučuji ji.
- Doporučila jsem.
- Mluvil jsem o ní v okruhu svých známých, pokud budu dotázán, určitě ji doporučím.
- Ano, ale zatím jsem nedoporučil, pokud se někdo ozve, tak ji samozřejmě doporučím.
- Zatím nebyla možnost, je to krátká doba.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	12
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	12

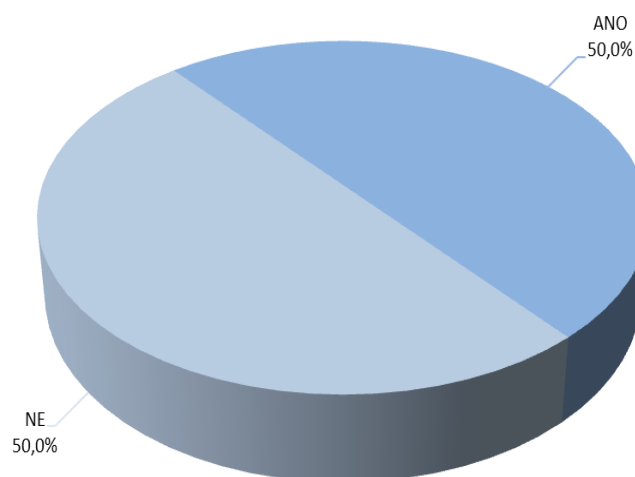
ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> BETOCHEM, s.r.o., Hranický Miroslav, Střádalů 473/64, 718 00 Ostrava. | Byli jsme spokojeni s kvalitou a prováděním díla, firmu IZOLTING MORAVIA s.r.o. bych doporučil. |
| <ul style="list-style-type: none"> ČR-Zemský archiv Opava, Ing. Pinkasová Liběna, Sněmovní 1, 746 22 Opava. | Jsem spokojená s kvalitou zakázek i služeb firmy IZOLTING MORAVIA s.r.o. V komunikaci nebyly žádné problémy, slíbená cena i dodací lhůty jsou v pořádku. |
| <ul style="list-style-type: none"> EP Rožnov, a.s., Ing. Tomašík Pavel, Boženy Němcové 1720, 75. | Pružná, spolehlivá firma, dobrá spolupráce, firmu IZOLTING MORAVIA s.r.o. bych doporučil. |
| <ul style="list-style-type: none"> GRAFIA NOVA s.r.o., Ing. Herec Lumír, Lesní 233. | S prací firmy IZOLTING MORAVIA s.r.o. jsme byli maximálně spokojeni, co se týče termínů, ceny a kvality. |
| <ul style="list-style-type: none"> Ing. Konečný Rudolf, Rožnov pod Radhoštěm | S firmou IZOLTING MORAVIA s.r.o., s jejím přístupem k věci a výslednou prací jsem byl maximálně spokojen. |



- Město Frenštát pod Radhoštěm, Soška Zdeněk, nám. Míru 1, 744 01 Frenštát p. R. Byli jsme spokojeni, spolupráce proběhla naprosto bez problémů, pokud by někdo potřeboval opravit střechu, určitě bych mu firmu IZOLTING MORAVIA s.r.o. doporučil.
- MUDr. Ranocha Peter, Staré Hamry. IZOLTING MORAVIA s.r.o. = Vrcholně seriózní a profesionální firma s perfektním vybavením, dodávající všechny termíny.
- Slováková Petra, Rožnov pod Radhoštěm. Se spoluprací jsme byli maximálně spokojeni, je to precizní, důsledná a kvalitní firma. Firmu IZOLTING MORAVIA s.r.o. doporučuji dále.
- Společenství vlastníků 1660 v Rožnov p. R., Roman Jan, Meziříčská 1660, Rožnov pod Radhoštěm. Pokud chce někdo rekonstrukci střechy, doporučuji firmu IZOLTING MORAVIA s.r.o.
- Vacek Jiří, Zubří. Spolupráce probíhala rychle, spolehlivě a kvalitně.
- Základní škola a Mateřská škola Turkmenská Vsetín, Mgr. Šimková Dagmar, Turkmenská 1612, Vsetín. Veškeré služby, které byly v průběhu zakázky objednány, byly plněny v termínech, kvalitně, výborná spolupráce. IZOLTING MORAVIA s.r.o. je kvalitní firma.
- ZUŠ Valašské Klobouky, Manová Marie, Smetanova 116, 766 01 Valašské Klobouky. Byli jsme velmi spokojeni jak s přístupem, tak i s kvalitou práce firmy IZOLTING MORAVIA s.r.o.

SOUHLAS S UVEŘEJNĚNÍM NAHRÁVKY NA WWW.IZOLTING.EU A WWW.KVALITNIFIRMA.CZ

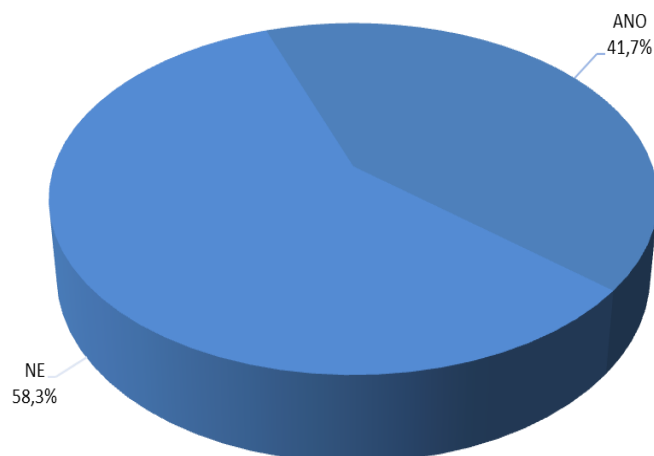


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	50,0%	6
NE	50,0%	6
CELKEM	100%	12

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- BETOCHEM, s.r.o., Hranický Miroslav, Střádalů 473/64, 718 00 Ostrava.
- GRAFIA NOVA s.r.o., Ing. Herec Lumír, Lesní 233.
- Ing. Konečný Rudolf, Tyršovo nábř., 756 61 Rožnov p. R.
- MUDr. Ranocha Peter, Staré Hamry 55, 739 15.
- Základní škola a Mateřská škola Turkmenská Vsetín, Mgr. Šimková Dagmar, Turkmenská 1612, 755 01 Vsetín.
- ZUŠ Valašské Klobouky, Manová Marie, Smetanova 116, 766 01 Valašské Klobouky.

ZAJÍMALO BY VÁS, ZDA SPOLEČNOST IZOLTING MORAVIA S.R.O. OBHÁJILA ZNAČKU KVALITNÍ FIRMA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	41,7%	5
NE	58,3%	7
CELKEM	100%	12

ANO, ZAJÍMALO:

- BETOCHEM, s.r.o., Hranický Miroslav, Střádalů 473/64, 718 00 Ostrava.
- ČR-Zemský archiv Opava, Ing. Pinkasová Liběna, Sněmovní 1, 746 22 Opava.
- Ing. Konečný Rudolf, Tyršovo nábř., 756 61 Rožnov p. R.
- Slováková Petra, Jasanová 2750, 756 61 Rožnov p. R.
- Základní škola a Mateřská škola Turkmenská Vsetín, Mgr. Šimková Dagmar, Turkmenská 1612, 755 01 Vsetín.



ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2013/2014
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	5. 2. 2015 – 20. 2. 2015
Počet zákazníků celkem:	15
Počet odpovědí od zákazníků:	12
Procentuální účast zákazníků:	80 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	12 textových referencí (100 %) 6 celých zvukových záznamů (50 %)
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.eu

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 80% z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost **IZOLTING MORAVIA s.r.o.** se zavázala, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období nejméně uplynulých 12 měsíců. Dále se zavázala dodržovat APC Kodex kvality. Všechna jednání byla řádně zaznamenána pro účely vyhodnocení. Ověření proběhlo ve vícestupňovém systému Enterprise Quality Booster v komunikaci s poskytovatelem reference, a to telefonickou metodou.

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

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky	CELKOVÉ HODNOCENÍ
Kvalita poskytovaných služeb	1,00
Kvalita komunikace	
Chování pracovníků a zaměstnanců	SPOLEČNOST DOPORUČUJE
Dodržování dohod	
Řešení problémů	100 % ZÁKAZNÍKŮ

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