



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

OVĚŘENÍ ZPĚTNÉ VAZBY A SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

IZOLTING MORAVIA s.r.o.

„Tvoříme z neviditelného viditelné.“

www.kvalitnifirma.cz



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

SEZNAM RESPONDENTŮ

- RNDr. Jiří Slezák, PhD.
- Radek Schmied
- Petr Jouza
- Milan Hajlman
- Ing. Dalibor Švec
- Petr Hába
- Robert Kubín
- RNDr. Alena Gallová
- MUDr. Jaroslav Bouchal
- Ing. František Zádrapa
- Radomír Pala
- Ing. Dalibor Mazáč
- Marta Paťavová
- PRODEZ, a.s.
- Tomáš Karola
- AUTO KLUB ČR Rožnov
- Společenství vlast. BD 1551-1552
- Ivanka Zapletalová
- Ondřej Krůpa
- manželé Hlobilovi
- ASH PROFI, s.r.o.
- Prostavinvest s.r.o.
- Společenství vlast. U školy, Halenkov
- manželé Neradovi
- Stavební společnost Navrátil, s.r.o.
- ORFA, a.s.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

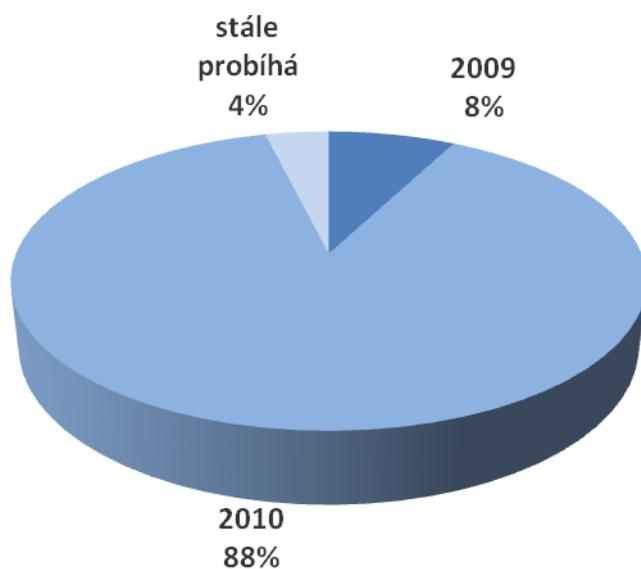
Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

POPIS REALIZOVANÝCH ZAKÁZEK

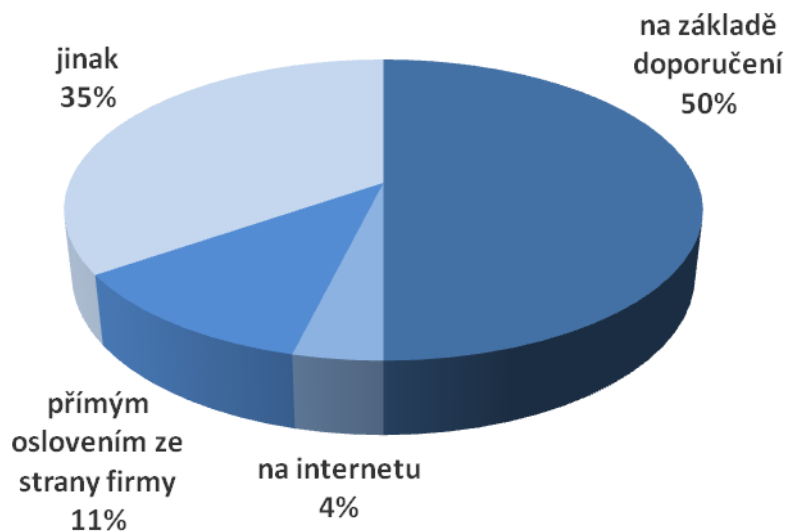
- Nová šikmá střecha na RD.
- Rekonstrukce ploché střechy.
- Rekonstrukce střechy.
- Plochá střecha.
- Kompletní rekonstrukce střechy na RD.
- Oprava a rekonstrukce střechy Jednoty.
- Oprava střechy (výměna).
- Rekonstrukce střechy Gymnázia.
- Rekonstrukce střechy.
- Rekonstrukce
- Rekonstrukce střechy.
- Nová část střechy - zastřešení.
- Oprava střechy.
- Oprava střechy.
- Rekonstrukce střechy.
- Oprava a rekonstrukce střechy.
- Rekonstrukce střešní krytiny.
- Rekonstrukce celé střechy.
- Oprava krytiny střešního pláště.
- Půl střechy se překrývalo a půl střechy bylo s vazbou.
- Celá rekonstrukce a zateplení střechy.
- Rekonstrukce - celá výměna střechy.
- Izolace celé střechy.
- Zateplení celé střechy.
- Rekonstrukce střechy.
- Celá rekonstrukce střechy.

KDY BYLA ZAKÁZKA DOKONČENA/KDY PROBĚHLA SPOLUPRÁCE?



Rok	Procentuální podíl	Počet
2009	7,7%	2
2010	88,5%	23
stále probíhá	3,8%	1

JAK JSTE SE O TĚTO FIRMĚ DOZVĚDĚLI?

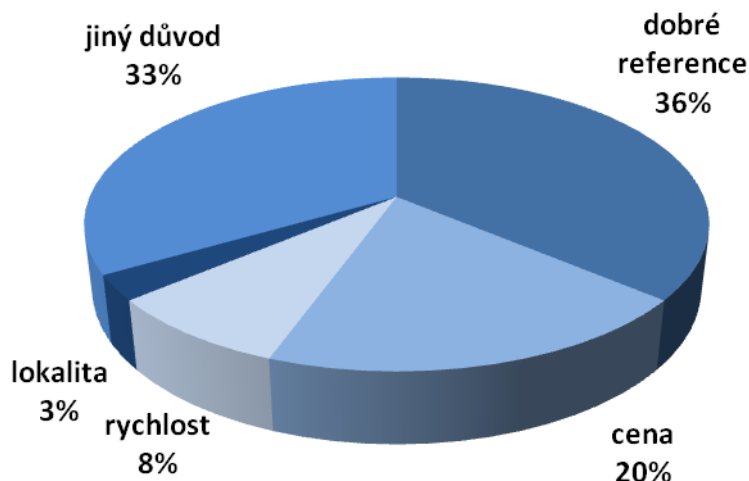


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	50,0%	13
na internetu	4,0%	1
v masmédiích (tisk, televize, rozhlas)	0,0%	0
z reklamní tabule / billboardu	0,0%	0
přímým oslovením ze strany firmy	11,0%	3
jinak	35,0%	9

JINAK:

- Známe se již dlouho.
- Známe se s jednatelem firmy.
- Spolupracujeme spolu už dlouho.
- Známe se již z předchozí spolupráce.
- Z výběrového řízení.
- S firmou spolupracujeme již delší dobu.
- Z výběrového řízení.
- Na základě dlouhodobých vztahů.
- S firmou spolupracuji delší dobu.

CO BYLO PRO VOLBU FIRMY ROZHODUJÍCÍ?

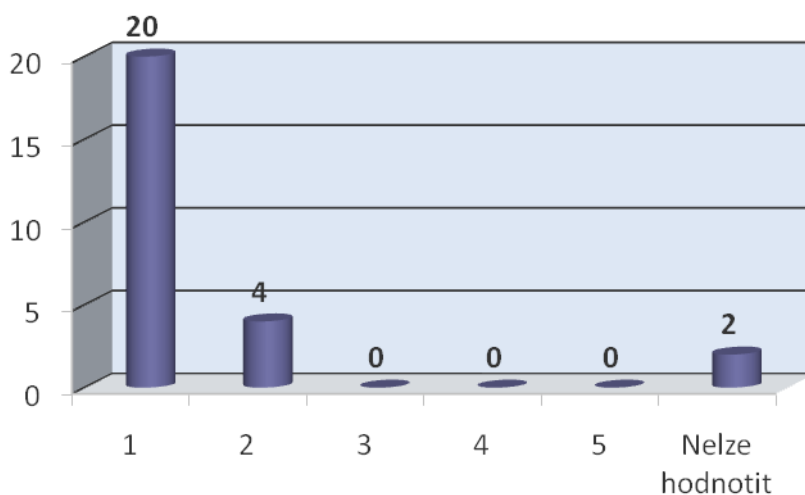


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
dobré reference	36,0%	13
cena	20,0%	7
rychlost	8,0%	3
lokalita	3,0%	1
zvědavost	0,0%	0
příjemný personál	0,0%	0
schopnost splnit vysoké nároky a požadavky	0,0%	0
jiný důvod	33,0%	12

JINÝ DŮVOD:

- Kvalita.
- Kvalita.
- Je to spíš osobní, známe se dlouho.
- Byli jsme spokojeni s kvalitou předchozí zakázky.
- Kvalita a postup prací.
- Kvalita.
- Vyhrála výběrové řízení.
- Spolupráce v oblasti projektování.
- Rozumný termín.
- Kvalita, nástup dohody.
- Zním se s majitelem firmy.
- Servis.

HODNOCENÍ KVALITY PRODUKTU/VÝROBKU/DODANÉHO DÍLA



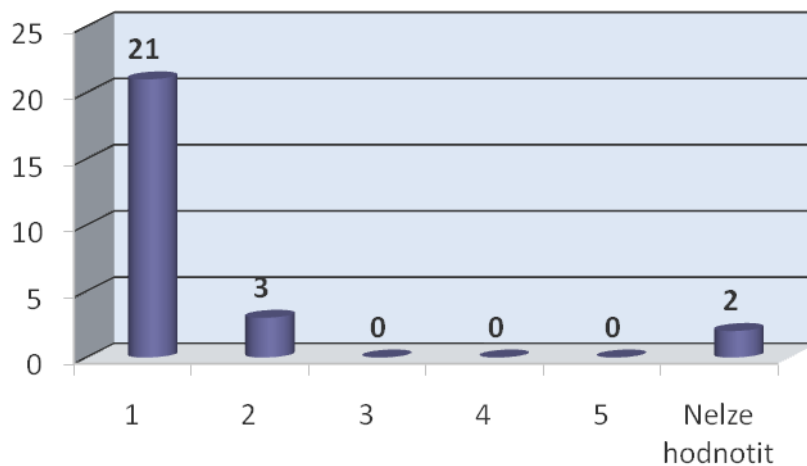
Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	76,9%	20
2	15,4%	4
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	7,7%	2

HODNOCENÍ: 1,17

KOMENTÁŘE:

- Nic nebylo na sto procent.
- Hodnotím, protože se nepodařilo spočítat metry čtverečné, bylo to dvakrát přerušeno.
- Protože došlo k malému zpoždění.
- Vždy je co zlepšovat.

HODNOCENÍ KVALITY SLUŽBY (MONTÁŽE/INSTALACE/PÉČE)



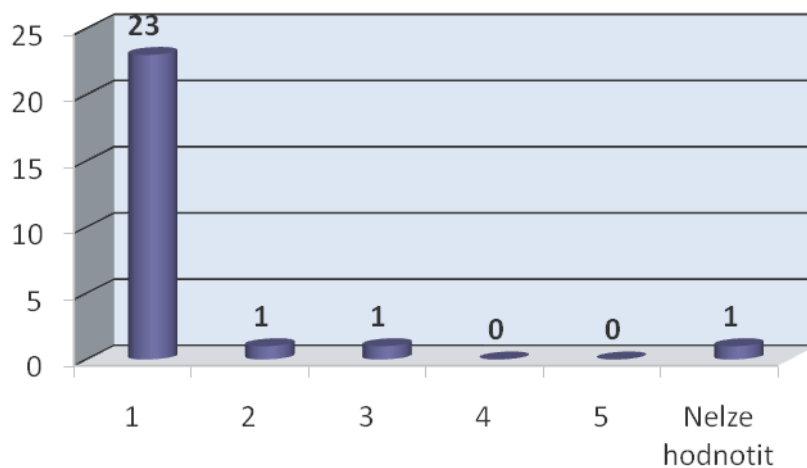
Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	80,8%	21
2	11,5%	3
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	7,7%	2

HODNOCENÍ: 1,13

KOMENTÁŘE:

- Musel jsem pracovníky při některých pracích usměrňovat.
- Hodnotím, protože byly poškrábané plechy.
- Protože se vyskytla drobná závada.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



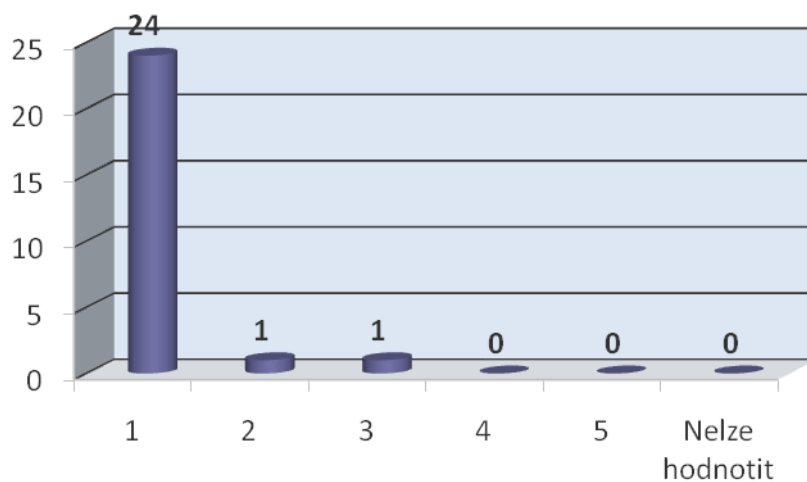
Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	88,5%	23
2	3,8%	1
3	3,8%	1
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	3,8%	1

HODNOCENÍ: 1,12

KOMENTÁŘE:

- Protože jsem volal a uhněl mistra, nereagoval jak jsem chtěl já.
- Vždy je co zlepšovat.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ

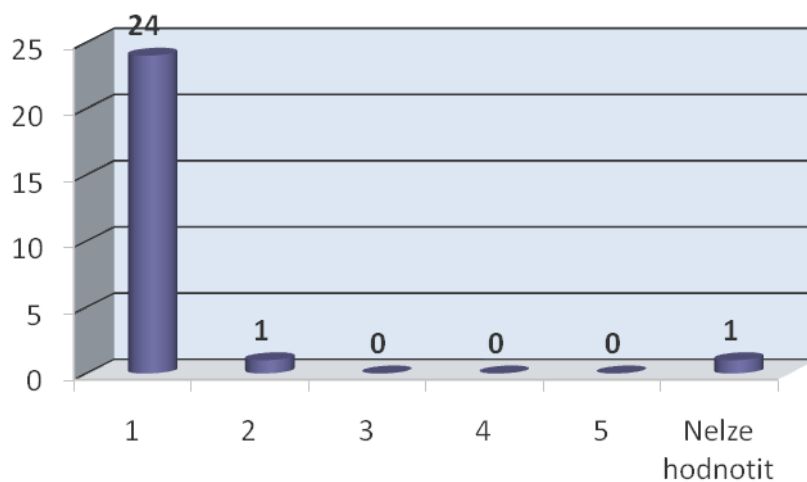


Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	92,3%	24
2	3,8%	1
3	3,8%	1
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0%	0

HODNOCENÍ: 1,2

BEZ KOMENTÁŘE

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ A PRACOVNÍKŮ FIRMY



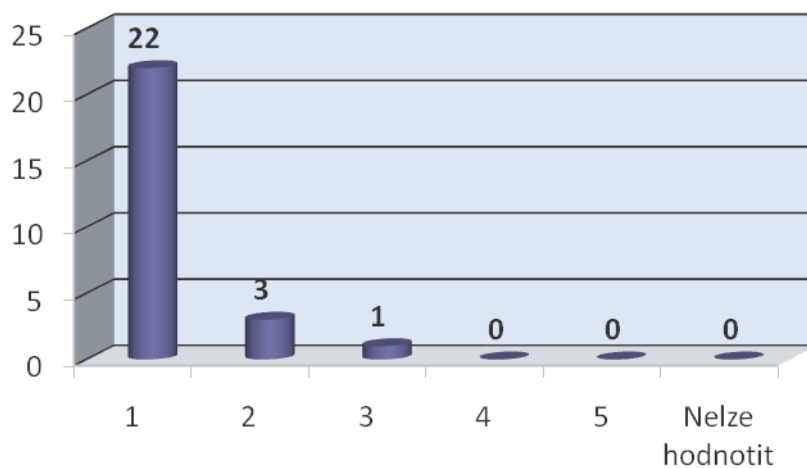
Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	92,3%	24
2	3,8%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	3,8%	1

HODNOCENÍ: 1,12

KOMENTÁŘE:

- To co měli k dispozici to splnili.

HODNOCENÍ SCHOPNOSTI DODRŽOVÁNÍ DOHOD A SLIBŮ



Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	84,6%	22
2	11,5%	3
3	3,8%	1
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0%	0

HODNOCENÍ: 1,04

KOMENTÁŘE:

- Hodnotím, protože nebyly dodrženy termíny.
- Opožděno,
- Protože byl překročen termín o několik dní.
- Protože byl termín opožděn.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

SLOVNÍ HODNOCENÍ FIRMY ZE STRANY ZÁKAZNÍKŮ

- Firma má přímé, rychlé a spolehlivé jednání.
- Firma je kvalitní, moderní a dynamická.
- Firma je na trhu ve špičce.
- Kvalitní firma, dodržují termíny, podávají veškeré informace, vypracovávají různé návrhy.
- S firmou jsem byl spokojen.
- Firma má seriózní jednání, dodržuje termíny a spolupracuje.
- Firma je jedna z nejlepších ve svém oboru.
- Firma je spolehlivá.
- Firma je lepší průměr.
- Firma je solidní, bezproblémová.
- S firmou jsem naprosto spokojen.
- S firmou jsem spokojená.
- S firmou jsem byl v závěru spokojen. Firma je dražší než jiné.
- S firmou jsem spokojen.
- S firmou jsem byl naprosto spokojen.
- S firmou jsem spokojen.
- S firmou jsem velmi spokojená.
- S firmou jsem spokojen.
- S firmou jsem spokojen.
- S firmou jsem spokojen. Spolupracuji s firmou tři roky.
- S firmou jsem naprosto spokojen.
- S firmou jsem velmi spokojen.
- S firmou jsem spokojen.
- S firmou jsem spokojen.
- S firmou jsem spokojen.

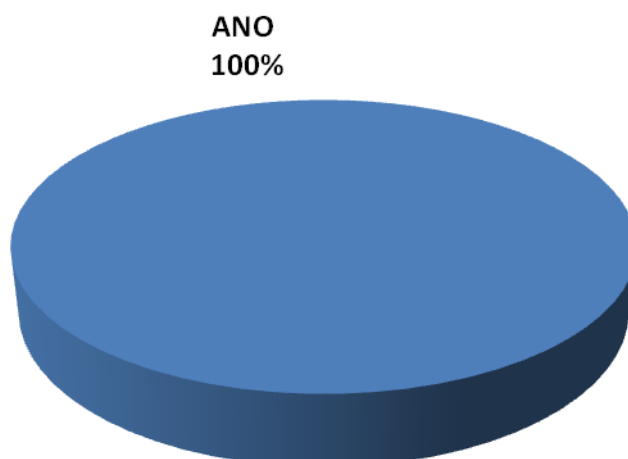


APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



Odpověď	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	26
NE	0,0%	0

FIRMU IZOLTING MORAVIA S.R.O. DOPORUČUJE 100% OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2009 - 2011
Popis převažující činnosti firmy:	stavební práce
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	3.2.2011
Počet zákazníků celkem:	44
Počet respondentů:	26
Procentuální účast respondentů:	59%
Odpovědný pracovník APC:	Mgr. Štěpánka Obadalová
Kontaktní telefon:	515 535 775, 724 895 080

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	IZOLTING MORAVIA s.r.o.
IČ:	26867125
Adresa:	Bučiska 621, Rožnov pod Radhoštěm, 756 61
Telefon:	571620610
E-mail:	info@izolting.cz
Web:	www.izolting.eu

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci průzkumu byly ověřeny náhodně vybrané reference u min. 60 % z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost IZOLTING MORAVIA s.r.o. se zavazuje, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období uplynulých 12-ti měsíců. Všechna jednání byla řádně zaznamenána pro účely vyhodnocení. Ověření proběhlo ve vícestupňovém systému EQB (Enterprise Quality Booster) v komunikaci s poskytovatelem reference, a to telefonickou, e-mailovou či kombinovanou metodou (CATI).

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

Kvalita produktů/dodaného díla	CELKOVÉ HODNOCENÍ
Kvalita poskytovaných služeb	1,13
Kvalita komunikace	
Chování pracovníků a zaměstnanců	SPOLEČNOST DOPORUČUJE
Dodržování dohod	
Řešení problémů	100 % ZÁKAZNÍKŮ

**Z VÝŠE UVEDENÝCH DŮVODŮ SPOLEČNOST IZOLTING MORAVIA
S.R.O. DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ.**

www.kvalitnifirma.cz