



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

NIAS spol. s r.o.

**REFERENČNÍ ANALÝZA ZPĚTNÉ VAZBY, HODNOCENÍ
A OVĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ
2014**

Nias
spol. s r. o.



**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 dokončena?.....	4
Jak jste se o firmě NIAS spol. s r.o. dozvěděl(a)?.....	5
Co bylo pro volbu firmy NIAS spol. s r.o. rozhodující?	6
Byla pro Vás při výběru firmy rozhodující zn. KVALITNÍ FIRMA?.....	7
Hodnocení kvality dodaného výrobku / díla / zakázky.....	8
Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	9
Hodnocení kvality komunikace	10
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců	11
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	12
Hodnocení řešení případných problémů.....	13
Chybí Vám něco v nabídce produktů a služeb?	14
Zákazníci firmu doporučují	15
Souhlas s uveřejněním reference na www.nias.cz a www.kvalitnifirma.cz	16
Souhlas s uveřejněním nahrávky na www.nias.cz a www.kvalitnifirma.cz	17
Závěrečná zpráva.....	18



SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS ZAKÁZKY / SLUŽBY, SPOLUPRÁCE

- BD Devon, Devonská 1000/3, Ing. Štecher Miroslav, Praha 5 - Hlubočepy. S firmou NIAS jsme realizovali několik fasád a teď nějaké dlažby na balkónech a v přízemí družstevních obytných domů.
- Společenství domu č.p. 536 v Karlíně, Pernerova 536, Maroušková Alena. Bez problémů, byli velice vstřícní, dělali v podstatě i práce nad rámec svých možností, bylo to třeba i shazování antén ze střech, což v podstatě nebylo v jejich kompetenci. Vynikající spolupráce a na čem jsme se dohodli, to dodrželi. Dělali nám fasádu, parapety kolem okna, natírali balkony apod.
- SVD Roškotova 1737/6, pí Macešková, Praha 4. Sanace velkého obytného domu, výměna oken, jak bytových, tak i ve společných prostorech a celkové dokončení vzhledu domu, tzn. vchod, nájezd a u vchodu sokl kolem domu, odvodnění v místech, kde to bylo potřeba.
- SVJ v domě č.p. 1443 v Dejvicích, Na Špitálce 1/1443, Ing. Chmelka Josef. Fasáda rodinného domu.
- Ing. Voslář Jiří, Na Hutmance 14, Praha 5 - Jinonice. Dělali mi fasádu na rodinném domě.

NEODPOVĚĎELI / ZDŮVODNĚNÍ

- Ing. Pospíšil Martin, Na Hutmance 14, Praha 5 - Jinonice. Nemá zájem vyplnit dotazník, s firmou je hodně spokojený.

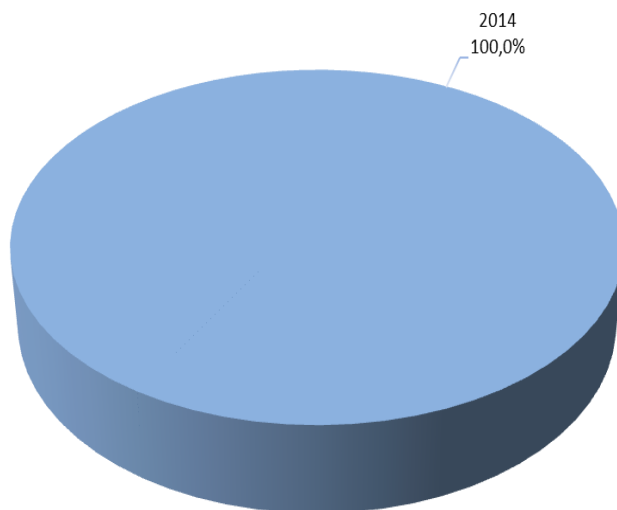


APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

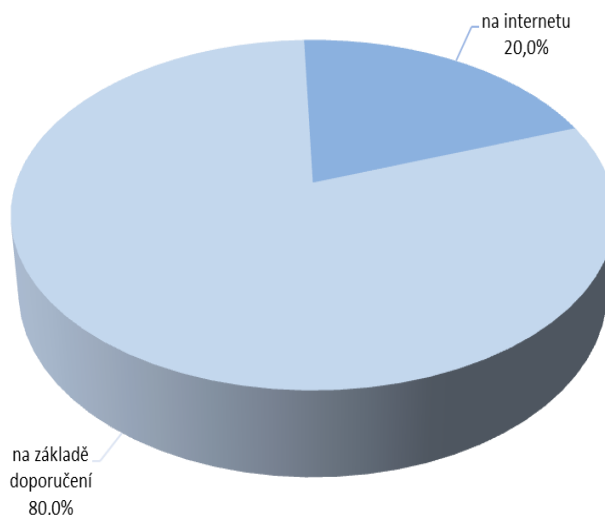
+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2014	100,0%	5
CELKEM	100%	5

JAK JSTE SE O FIRMĚ NIAS SPOL. S R.O. DOZVĚDĚL(A)?

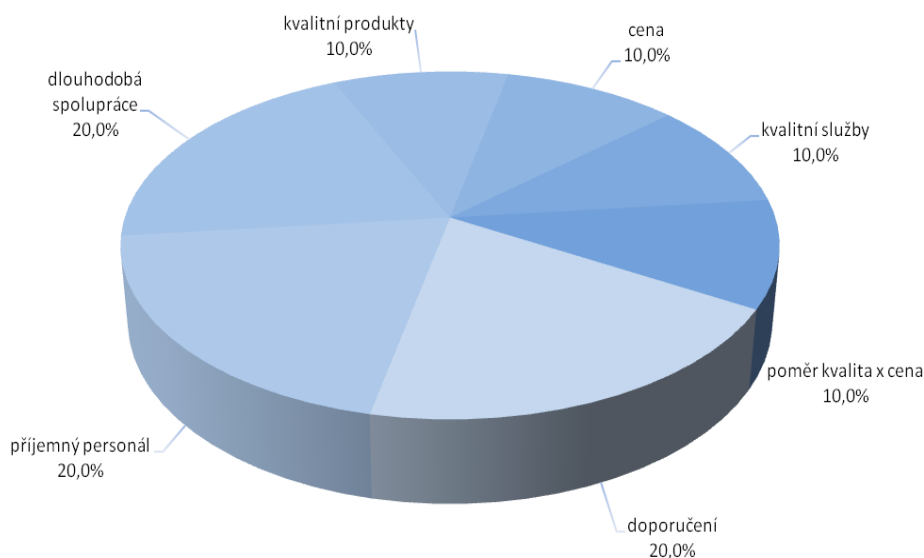


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	80,0%	4
na internetu	20,0%	1
CELKEM	100%	5

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Protože já jsem jednatelem stavební firmy a sháněli jsme firmu tohoto zaměření a předpokládám, že nám byla někým doporučena, od té doby, co jsme s nimi začali spolupracovat, se nám osvědčili a spolupracujeme s nimi.
- Dělal jsem větší stavební úpravy na domku a firmu mně doporučila firma, která zastřešovala celou zakázku, čili přes firmu Renova.
- Dostali jsme dobrou referenci od jiného obytného domu.
- Přes známé.
- My jsme si to jako společenství nájemníků našli na internetu.

CO BYLO PRO VOLBU FIRMY NIAS SPOL. S R.O. ROZHODUJÍCÍ?



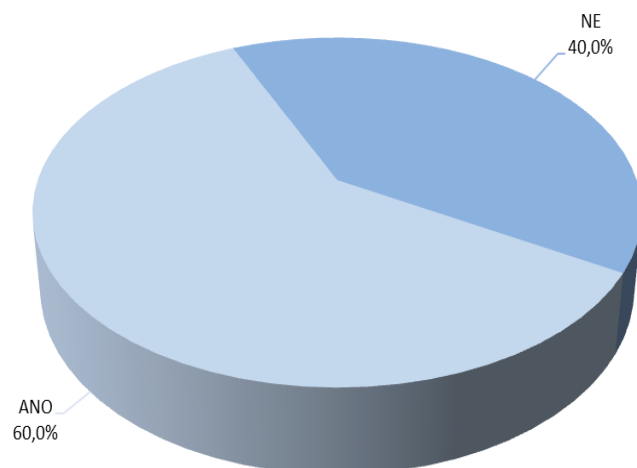
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
doporučení	20,0%	2
příjemný personál	20,0%	2
dlouhodobá spolupráce	20,0%	2
kvalitní produkty	10,0%	1
cena	10,0%	1
kvalitní služby	10,0%	1
poměr kvalita x cena	10,0%	1
CELKEM	100%	10*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Poměr ceny a nabízených služeb, věděli jsme, že mají už nějakou certifikaci, a že jsou na trhu 20 let, to bylo také určitě důležité, a potom ty další akce, které jsme s nimi dělali, byli jsme s nimi spokojeni.
- Vstřícnost, dobrá cena a hlavně odvedená kvalitní práce.
- Kvalita a přístup jednatele.
- V první fázi doporučení.
- Doporučení z různých stran.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	60,0%	3
NE	40,0%	2
CELKEM	100%	5

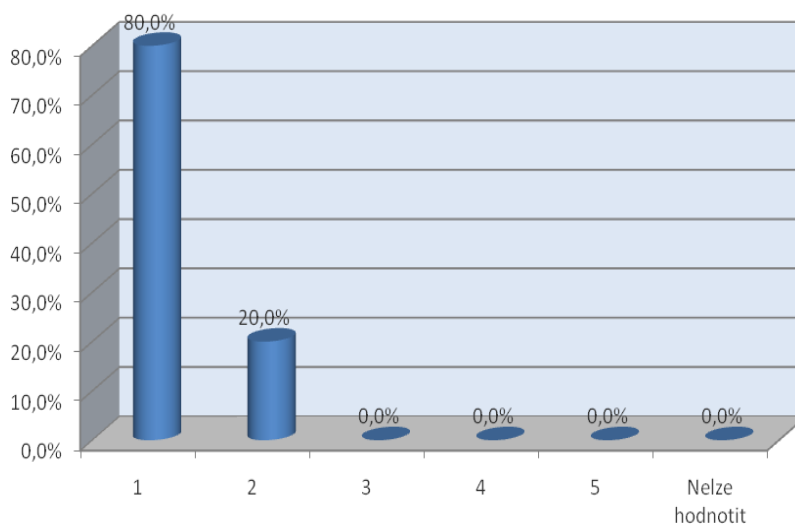
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Určitě, dáváme na hodnocení a je pravda, že tuhle firmu jsme měli potvrzenou jedním našim známým, který už s nimi nějaké zkušenosti měl.
- Určitě to přispělo, protože to jsem nevybírala jen já, ale celá samospráva, takže někomu to třeba napovědělo více.
- Ano.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- To jsem ani nevěděl, ne.
- Ne.

HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO VÝROBKU / DÍLA / ZAKÁZKY



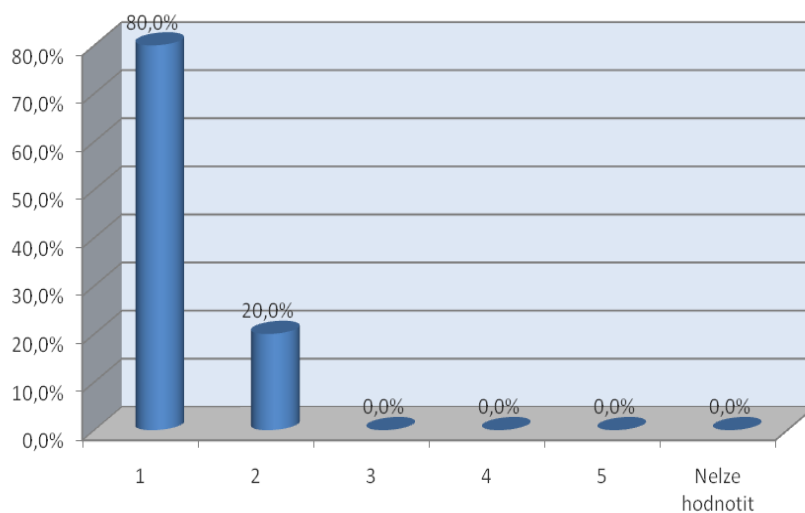
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	5
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	5

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 3x.
- 1, určitě jedničku s čistým svědomím.
- 1, zatím nebyl důvod pro reklamace, tak jedna.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



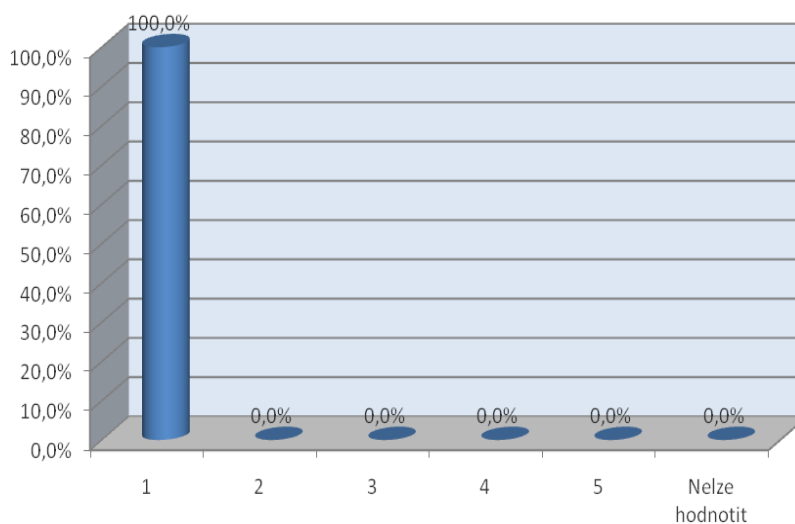
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	80,0%	4
2	20,0%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	5

HODNOCENÍ: 1,20

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jedna. Uvedeno 2x.
- 1, já jsem byl spokojený, přístup, provedení práce, reakce na požadavky, na dohody, to všechno fungovalo dobře, takže spokojenost.
- 1, my jsme zatím měli jen tuto firmu, ale budeme pokračovat dál. Hodnotíme je velice dobře.
- 2, dvě, možná by měli zlepšit propagaci.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



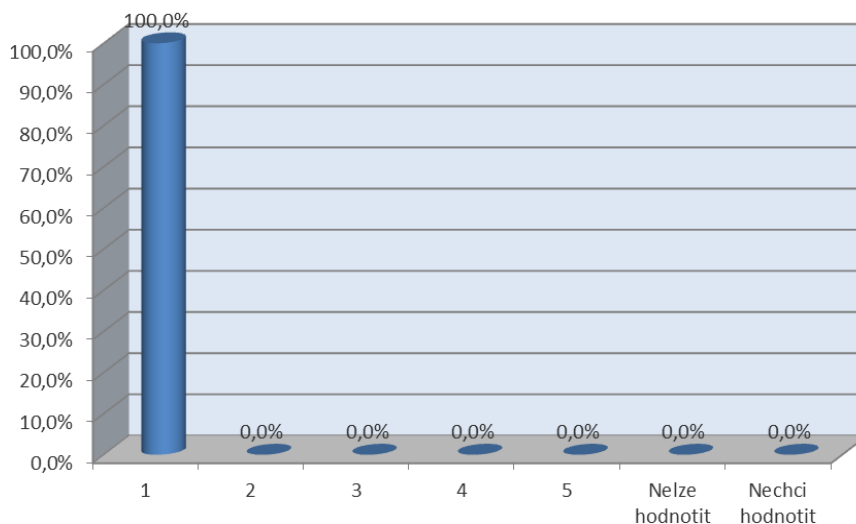
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	5
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	5

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, určitě za jedna.
- 1, bez problémů, určitě jednička.
- 1, komunikace dobrá, scházeli jsme se dle dohody, projednali jsme vždy to, co jsme potřebovali a výsledky tomu odpovídaly, takže dobré, určitě jednička.
- 1, my jednáme s jednatelem, to je v pohodě, jedna.
- 1, také jedna.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



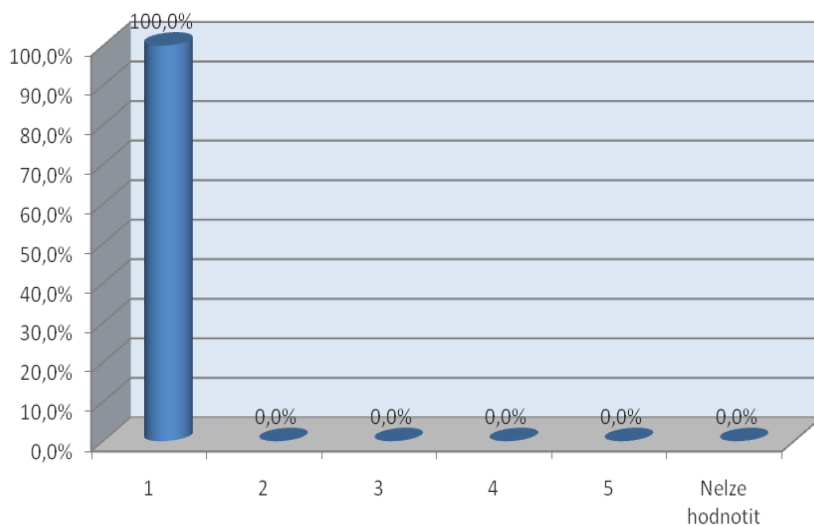
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	5
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	5

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, nebyl nikdy problém, jednička.
- 1, to vše spolu souvisí, chovají se dobře, jedna.
- 1, úplně normální lidi, kteří si udělají svoji práci, nijak neotravují a v podstatě nejsou nějak vlezlí, slušní lidi, jednička.
- 1, jedna, ani jsem o nich nevěděl, nemám s tím problém.
- 1, mluvím za sebe a musím dát jedničku, možná, že se někde někdy stala nějaká chybička ve spolupráci s někým jiným, ale já to nemohu hodnotit jinak, než jedničkou.

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



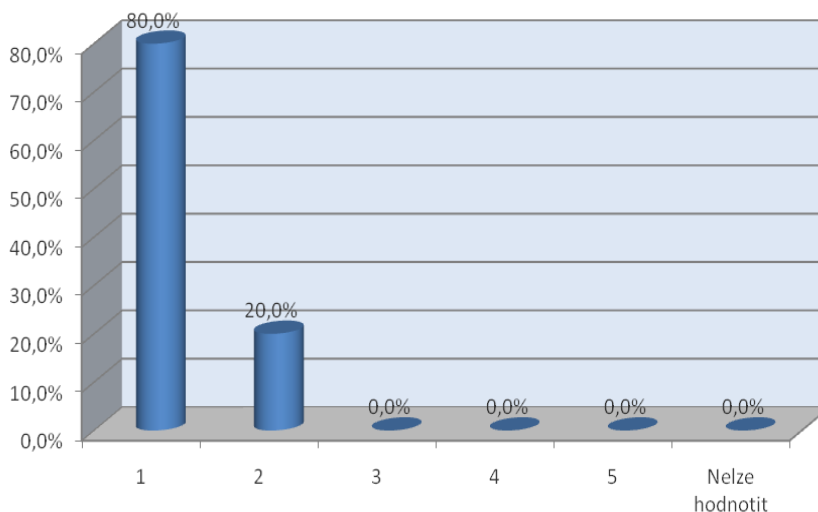
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	80,0%	4
2	20,0%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	5

HODNOCENÍ: 1,20

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, všechno platilo, já opravdu nemám důvod ke stížnosti, jedna.
- 1, stoprocentně jednička.
- 1, určitě jednička, v pohodě, žádné problémy s nimi nebyly.
- 1, jedna, v pohodě.
- 2, dvojka, sem tam nebyla dodržena dodací lhůta.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ



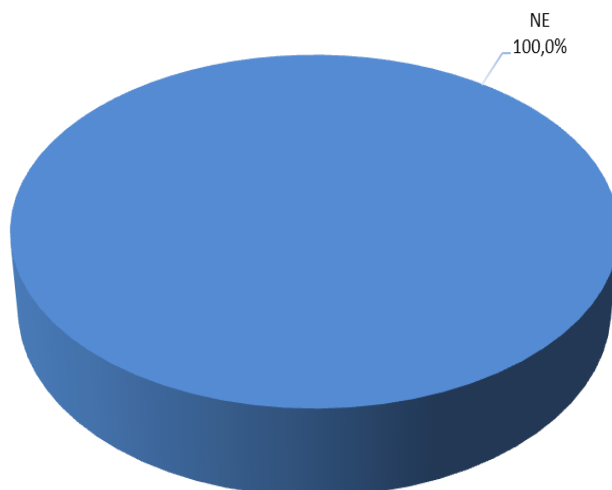
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	40,0%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit, nenastaly	60,0%	3
CELKEM	100%	5

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, já si myslím, že problémy jsou na každé stavbě, ale ty se vyřeší ke spokojenosti, nebyl problém, jednička.
- 1, nastaly problémy, ale nebyly to problémy, které by vyvolala firma NIAS, její práce nebo její poskytované služby, ale problémy řešili na jedničku.
- Nelze hodnotit, zatím nenastaly a já doufám, že ani nenastanou, zatím je všechno v pořádku.
- Nelze hodnotit, problémy byly počasí, ale za to oni nemůžou, z jejich strany problémy nenastaly.
- Nelze hodnotit, nenastaly.

CHYBÍ VÁM NĚCO V NABÍDCE PRODUKTŮ A SLUŽEB?

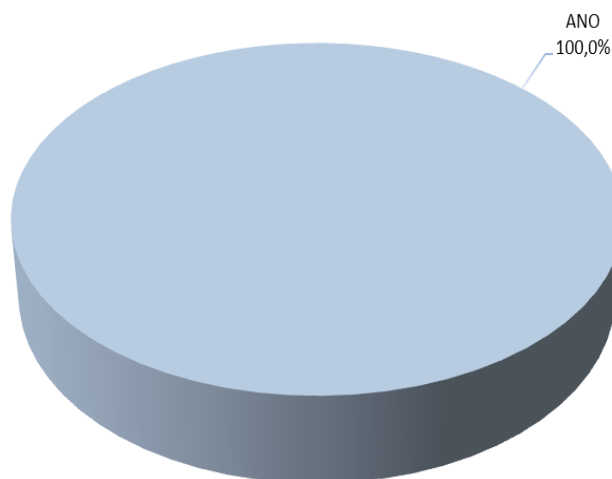


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
NE	100,0%	5
ANO	0,0%	0
CELKEM	100%	5

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Ne, to co jsme chtěli, to nám dali a v podstatě nám dali ještě nadstandard, dohadovali jsme se buď o kvalitě, nebo o ceně, ale vždycky jsme si tam našli nějaký společný kontakt.
- To, co jsme vyžadovali nebo poptávali, tak to nám bylo vždycky doručeno, takže ne.
- My jsme se pouze dohadovali o délce záruky na určitou část dodávky, ale nakonec mně bylo vysvětleno, že nemohou z objektivních příčin poskytnout tak dlouhou záruku, jak jsem si já představoval, takže já jsem to nakonec akceptoval, ale to je taková detailní věc.
- Nevím, nevybavuji si teď.
- Nezkoumal jsem to, asi ne.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



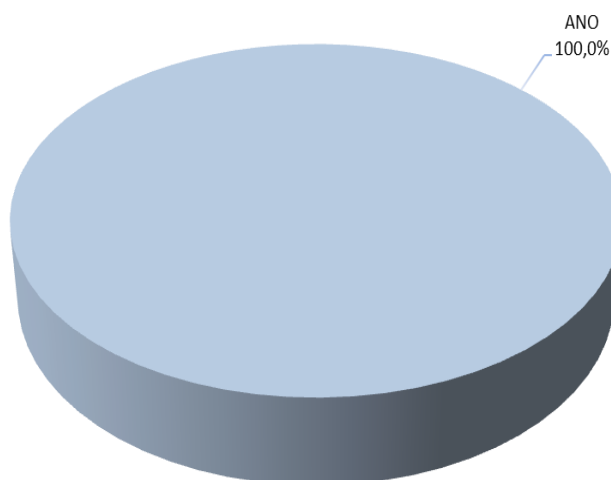
FIRMU DOPORUČUJE 100 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	5
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	5

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Ano, určitě. Měla jsem možnost je doporučit a ti dotyční byli spokojeni.
- Stoprocentně, zatím jsem ještě neměla možnost ji doporučit, budou dělat dále u nás, máme tři domy vedle sebe a myslím, že tam s nimi jednala ta vedlejší strana. Jak se dohodli nevím, ale vím, že už je kontaktovali, protože viděli, že ta práce je opravdu dobře odvedená.
- Doporučil bych. Zatím jsem ještě neměl možnost ji někomu doporučit.
- Ano, doporučil jsem.
- Ano a doporučuji.

SOUHLAS S UVEŘEJNĚNÍM REFERENCE NA WWW.NIAS.CZ A WWW.KVALITNIFIRMA.CZ



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	5
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	5

ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

- BD Devon, Devonská 1000/3, Ing. Štecher Miroslav, Praha 5 - Hlubočepy.

Průběh zakázky je vždy dle předem uzavřených dohod, realizace bez problémů, termíny většinou v pořádku.
- Společenství domu č.p. 536 v Karlíně, Pernerova 536, Maroušková Alena.

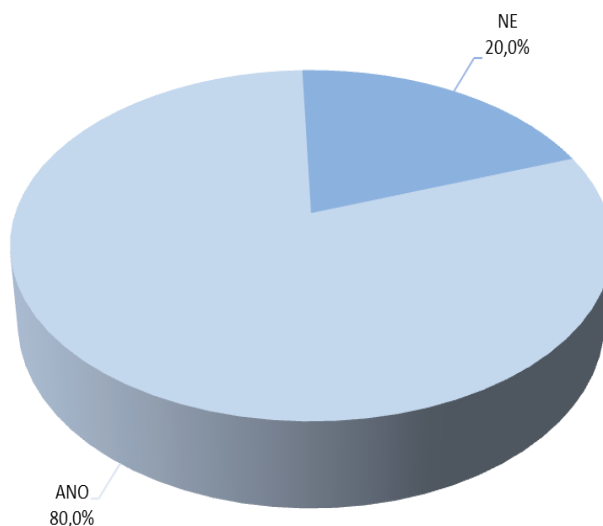
Byla bych ráda, kdyby takových firem jako je NIAS spol. s r.o. bylo více, jsem spokojená.
- SVD Roškotova 1737/6, pí Macešková, Praha 4.

Od prvotních smluvních záležitostí až po konečné plnění je na firmu NIAS spol. s r.o. spolehnutí.
- SVJ v domě č.p. 1443 v Dejvicích, Na Špitálce 1/1443, Ing. Chmelka Josef.

S kvalitou zakázky jsem spokojený, kvalita komunikace i dodržování dohod firmy NIAS spol. s r.o. je v pořádku.
- Ing. Voslář Jiří, Praha 5 - Jinonice.

Byl jsem celkově s působením firmy NIAS spol. s r.o. spokojený - od zadání přes smlouvu, přes realizaci a předání díla.

SOUHLAS S UVEŘEJNĚNÍM NAHRÁVKY NA WWW.NIAS.CZ A WWW.KVALITNIFIRMA.CZ



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	80,0%	4
NE	20,0%	1
CELKEM	100%	5

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- BD Devon se sídlem: Devonská 1000/3, Ing. Štecher Miroslav, Praha 5 - Hlubočepy.
- Společenství domu č.p. 536 v Karlíně se sídlem : Pernerova 536, Maroušková Alena.
- SVD Roškotova 1737/6, pí Macešková, Praha 4.
- SVJ v domě č.p. 1443 v Dejvicích se sídlem: Na Špitálce 1/1443, Ing. Chmelka Josef.



ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2013/2014
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	27. 1. 2015 – 2. 2. 2015
Počet zákazníků celkem:	6 (telefonicky)
Počet odpovědí od zákazníků:	5
Procentuální účast zákazníků:	83 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	5 textových referencí (100 %) 4 celé zvukové záznamy (80 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová, Ilona Lukšíková
Kontaktní telefon:	515 535 775, 608 11 88 99

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	NIAS spol. s r.o.
IČ:	47125047
Adresa:	Šluknovská 318, 190 00 Praha 9 - Prosek
Telefon:	284 822 132
E-mail:	nias@volny.cz
Web:	www.nias.cz

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 83% z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost **NIAS spol. 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 **NIAS spol. s r.o.** byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky	CELKOVÉ HODNOCENÍ
Kvalita poskytovaných služeb	1,07
Kvalita komunikace	SPOLEČNOST DOPORUČUJE
Chování pracovníků a zaměstnanců	100 % ZÁKAZNÍKŮ
Dodržování dohod	
Řešení problémů	

**Z VÝŠE UVEDENÝCH DŮVODŮ FIRMU NIAS SPOL. S R.O.
HODNOTÍME A DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ.**