



NIAS SPOL. S R.O.

CUSTOMERS FEEDBACK

REFERENČNÍ ANALÝZA NA ZÁKLADĚ ZPĚTNÉ VAZBY OD ZÁKAZNÍKA

2014 / 2015



Společnost NIAS spol. s r.o.
byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky
Kvalita poskytovaných služeb
Chování pracovníků a zaměstnanců
Kvalita komunikace vedení firmy
Dodržování dohod
Řešení případných problémů / reklamací



CO TO PRO VÁS ZNAMENÁ?

PROČ SI ZVOLIT FIRMU NIAS spol. s r.o.?

Objednané služby Vám budou doručeny vždy včas, v kvalitě a ceně, kterou požadujete a byla Vám přislíbena. Společnost je ideálním a ověřeným partnerem.

Nias
spol. s r. o.



NIAS SPOL. S R.O.

Autorizaci provedla

Ing. Jana Klasová

Prezident pro APC Customers feedback
Ambasador značky Kvalitní firma



SPOLEČNOST OBHÁJILA CERTIFIKÁT



2015



2010



2011



2012



2013



2014

SPOLEČNOST DOPORUČUJE

100%

Společnost NIAS spol. s r.o. byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky ★★★★★

Kvalita poskytovaných služeb ★★★★★

Chování pracovníků a zaměstnanců ★★★★★

Kvalita komunikace vedení firmy ★★★★★

Dodržování dohod ★★★★★

Řešení případných problémů / reklamací ★★★★★

SPOLEČNOST DOPORUČUJE
100%

Ověřená hodnocení kvality a spokojenosti zákazníků

**BD Mikuláše z Husi 1521, 1522 a Na Topolce
1519, 1520, Praha 4 - Nusle.**

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU



Ptáčková Jarmila

„S prací firmy NIAS spol. s r.o. jsme velmi spokojeni. Mají vysokou profesionální úroveň, jak ve zpracování podkladů, v komunikaci a zpracování všech detailů na stavbě. S pečlivostí pracují i nad rámec svých povinností. Vřele doporučujeme všem, kteří tyto služby potřebují.“

PRESTIŽNÍ MARKETINGOVÁ ZNAČKA

APC

Certifikační autorita tímto zařazuje do programu Kvalitní firma

V OBLASTI STAVEBNICTVÍ
KVALITNÍ FIRMA

NIAS spol. s r.o.

IČ: 41084781 Šluknovská 318, 190 00 Praha 9

Poskytování produktů a služeb se řídí platným Kodexem kvality APC

2015

Certifikovaná firma se tímto zavázala
k dodržování následujících standardů

Budovat důvěru
Neklamat v reklamě
Pravdivě informovat
Být transparentní
Dodržovat dohody
Komunikovat
Chránit privátní data
Být bezúhonný

Platnost certifikátu do: 9.2.2017

V Praze dne: 10.2.2016

Ing. Jana Klasová

Výkonný ředitel certifikační autority



Certified company is obliged to abide
with following set of principles

Build Trust
Advertise Honestly
Tell the Truth
Be Transparent
Honor Promises
Be Responsive
Safeguard Privacy
Embody Integrity

RČ: 201630192

Budovat důvěru
Neklamat v reklamě
Pravdivě informovat
Být transparentní
Dodržovat dohody
Komunikovat
Chránit privátní data
Být bezúhonný

Build Trust
Advertise Honestly
Tell the Truth
Be Transparent
Honor Promises
Be Responsive
Safeguard Privacy
Embody Integrity

I.
Tyto zásady kvality slouží k zajištění
profesionální úrovně podnikání
a ke zvýšení kvality na českém trhu.

I.
*These quality principles serve as guidelines for
ensuring a professional level of enterprise
and for enhancing of quality on the czech market.*

II.
Držitel tohoto certifikátu se tímto zavazuje
k dodržování všech výše uvedených zásad
a bude usilovat o šíření těchto myšlenek
v rámci své společnosti i mimo ni.

II.
*The holder of this certificate hereby commits to
adhere to the aforementioned principles and will
strive to propagate these thoughts both within and
outside their organisations.*

III.
Smyslem tohoto certifikátu je informovat
spotřebitele o úrovni poskytovaných
produktů i služeb a přispívat ke zvyšování
dobrého jména podnikání.

III.
*The purpose of this certificate is to inform
consumers about the quality of provided products
and services and to contribute to the goodwill
enhancement of the business activities.*

IV.
Držitel tohoto certifikátu preferuje
spolupráci s certifikovanými společnostmi.

IV.
*The holder of this certificate prefers to cooperate
with other certificated companies.*

V.
Hlavním hodnotitelem a posuzovatelem
těchto pravidel je trh a sami spotřebitelé.

V.
*The main evaluator of these rules is the market
and the consumers themselves.*



Místo
Place

Datum
Date

Obchodní jméno a sídlo firmy
Firm name and location

Certifikační autorita
Certification authority

VÝSTUPY ANALÝZY PROCESNÍHO FUNGOVÁNÍ FIRMY

HODNOCENÍ VÝSLEDKŮ REFERENČNÍ ANALÝZY NA ZÁKLADĚ DOTAZOVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ FIRMY

Základem analýzy je zjišťování spokojenosti zákazníků s procesním fungováním firmy.

OBSAH

Seznam zákazníků / popis zakázky / služby/ spolupráce.....	2
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce dokončena?.....	3
Jak jste se o firmě NIAS spol. s r.o. dozvěděl(a)?	4
Co bylo pro volbu firmy NIAS spol. s r.o. Rozhodující?.....	5
Byla pro Vás při výběru firmy rozhodující zn. KVALITNÍ FIRMA?.....	6
Hodnocení kvality dodaného výrobku / díla / zakázky.....	7
Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	8
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců	9
Hodnocení kvality komunikace vedení firmy	10
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	11
Hodnocení řešení případných problémů / reklamací.....	12
Chybí Vám něco v nabídce produktů a služeb?	13
Zákazníci firmu doporučují	14
Souhlas s uveřejněním reference na www.nias.cz a www.kvalitnifirma.cz	15
Souhlas s uveřejněním nahrávky na www.nias.cz a www.kvalitnifirma.cz	16
Závěrečná zpráva.....	17

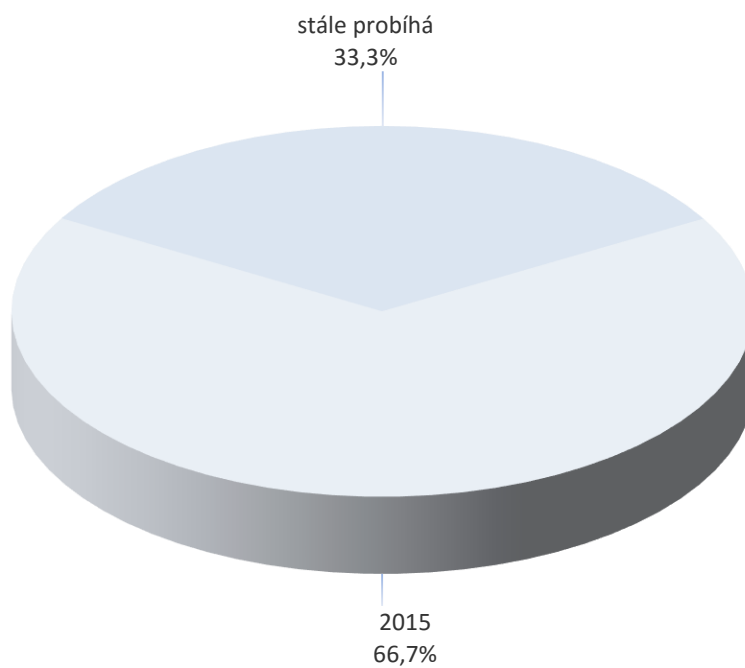
SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS ZAKÁZKY / SLUŽBY/ SPOLUPRÁCE

- BD Mikuláše z Husi 1521, 1522 a Na Topolce 1519, 1520, Ptáčkova Jarmila, Praha 4 - Nusle. Kompletní zateplení objektu včetně nových zábradlí, Zelená úspora 2015 - kompletní služby včetně vyřízení. Zakázka stále probíhá.
- SVJ Osamocená, Vodrážka Milan, Osamocená 3, Praha 6. Zateplení fasády a částečnou opravu střešní krytiny.
- Ing. Zatloukal Luděk, Praha 6 - Břevnov. Zateplení rodinného domu, výměna oken v rámci plnění podmínek Zelená úspora 2015.

NEODPOVĚĎELI / ZDŮVODNĚNÍ

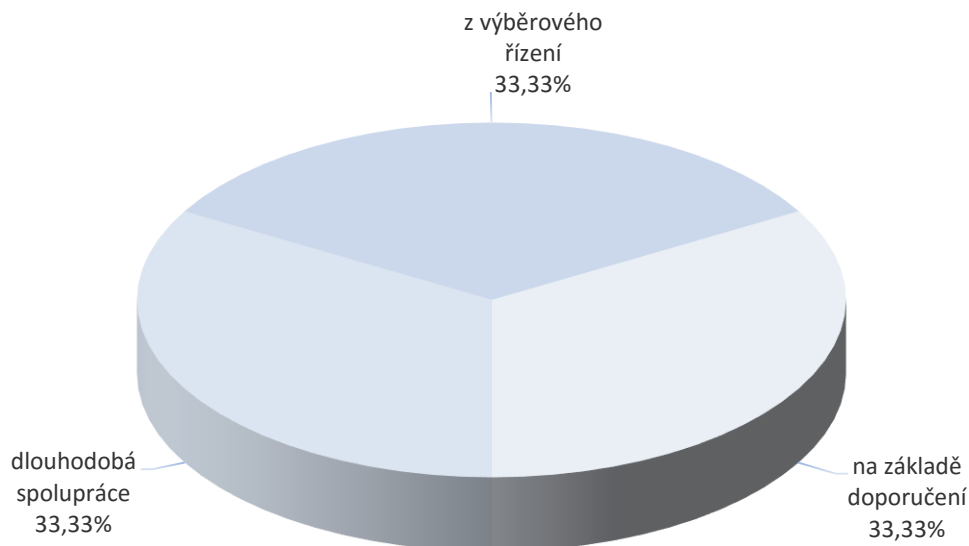
- Mík Radan, Praha 4 - Braník. Nezáměr, nemá čas, ale vše v pořádku.

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2015	66,7%	2
stále probíhá	33,3%	1
CELKEM	100%	3

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

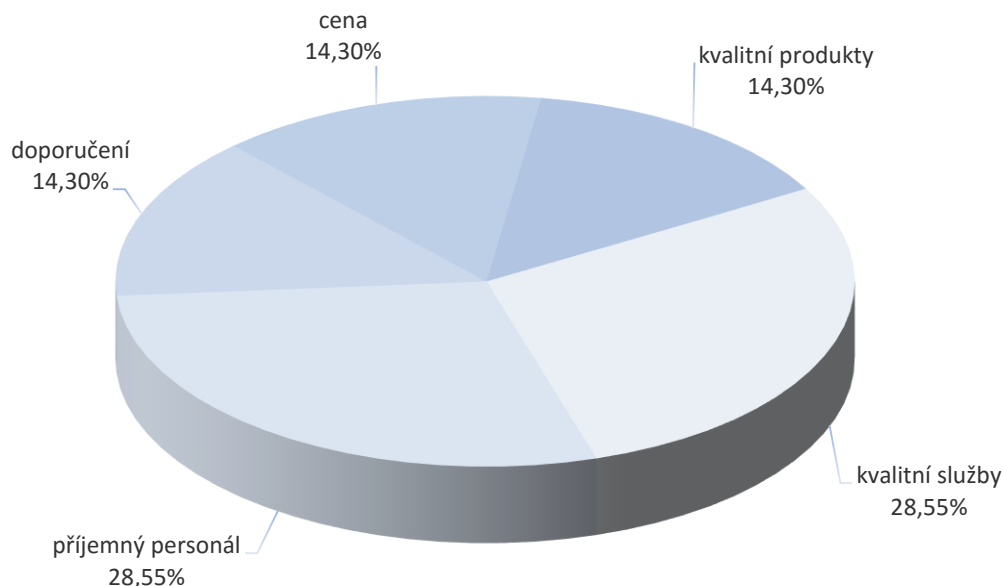


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	33,33%	1
dlouhodobá spolupráce	33,33%	1
z výběrového řízení	33,33%	1
CELKEM	100%	3

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Dělali jsme výběrové řízení a oni se přihlásili. Bylo to těžké rozhodování, ale vybrali jsme si naštěstí je.
- Já jsem s nimi už asi před 10 lety spolupracoval.
- Přes známé.

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



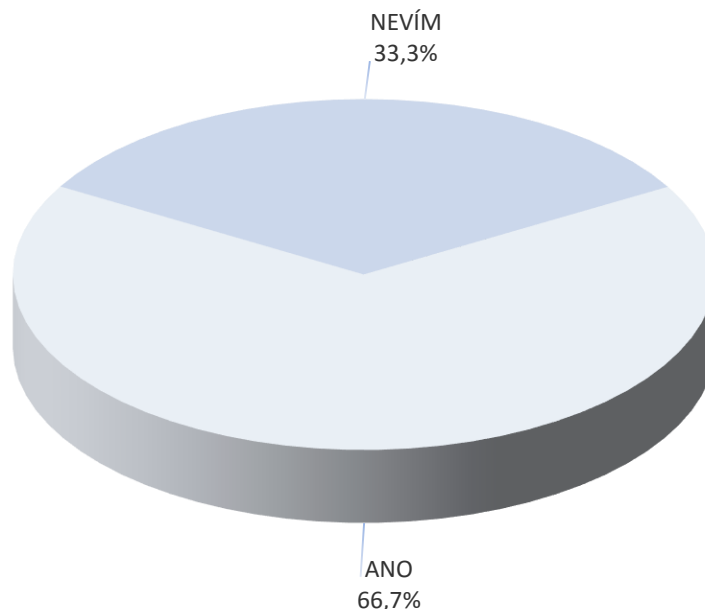
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
kvalitní služby	28,55%	2
příjemný personál	28,55%	2
doporučení	14,30%	1
cena	14,30%	1
kvalitní produkty	14,30%	1
CELKEM	100%	7*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Všechno - jednání, cena a i zpracování programu "Zelená úsporám" - to je neuvěřitelný proces. Všechno si vzali na svá bedra a všechno vyřídili. Neuvěřitelné - takovou firmu jsem nezažila za celý svůj život.
- Seriózní jednání. Mají dobře a letitě zapracované pracovníky, kteří tyto práce umí dělat dobře.
- Samozřejmě, ale byla to i selekce asi šesti aspektů.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	66,7%	2
NEVÍM	33,3%	1
NE	0,0%	0
V TÉ DOBĚ ZNAČKA NEBYLA	0,0%	0
CELKEM	100%	3

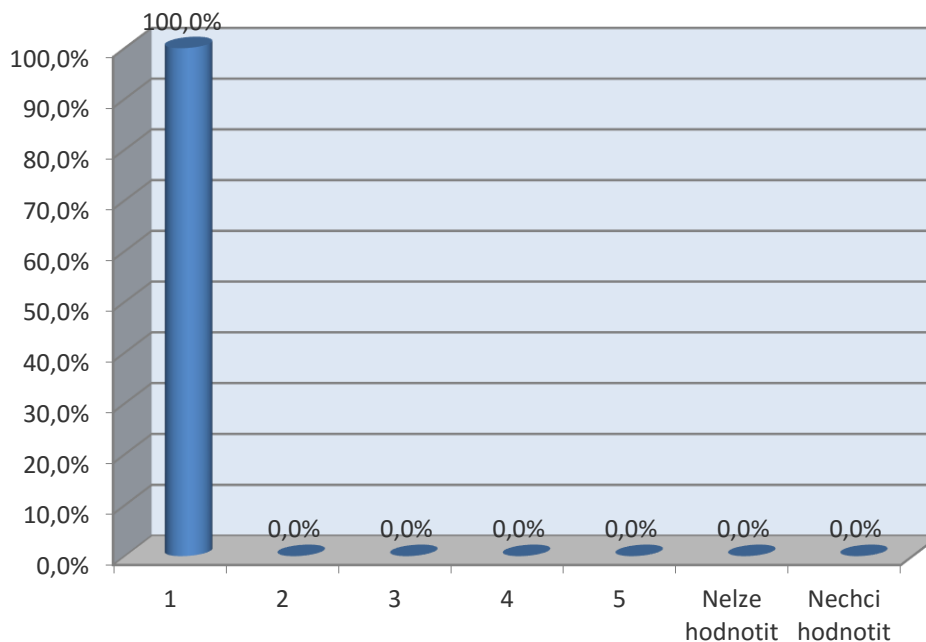
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Dostali certifikát zn. KVALITNÍ FIMRA, který mi p. Kuba přinesl ukázat. Oceňuji na nich nejvíce to, že dům je cca 60 let starý a oni vymysleli krok za krokem s technickým dozorem, jak to všechno udělají, aby to fungovalo. Já na to koukám jako blázen. Klobouk dolů.
- Asi to byl jeden z důležitých aspektů. Dost podrobně jsme zvažovali co a jak provést. Potřebovali jsme mít jednu firmu, která nám zastřeší jak okna i fasádu. Proto jsme se rozhodli pro NIAS spol. s r.o. Ve výběru oken nám i pomáhali.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NEVÍM“:

- Ani jsem to nevěděl, dělali mi předtím asi 10 fasád - nyní s nimi už nespolečně pracuji - jsem v důchodu.

HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO VÝROBKU / DÍLA / ZAKÁZKY



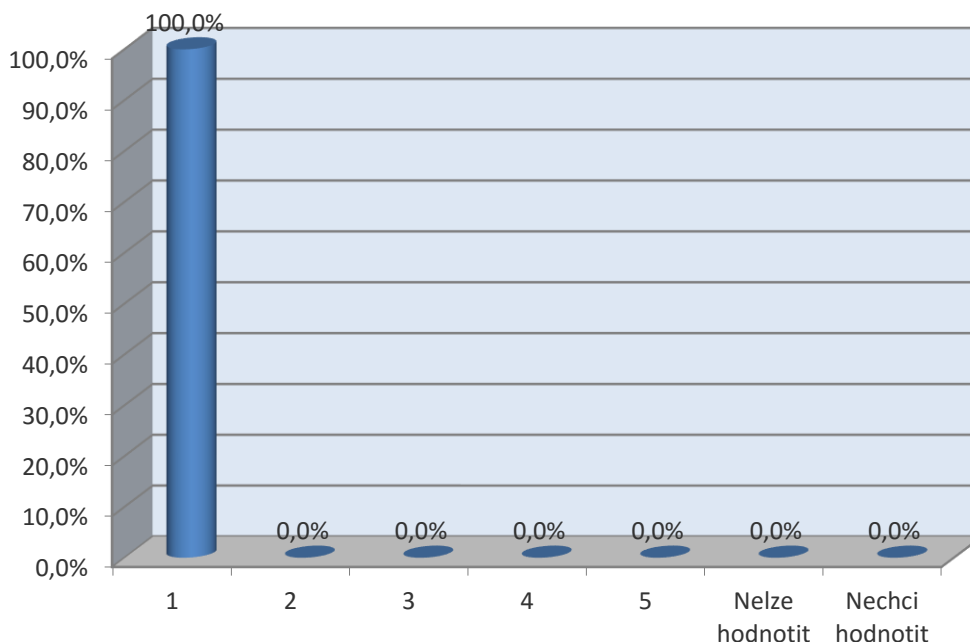
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	3
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	3

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1*, jednička s hvězdičkou, opravdu.
- 1, všechno to docela dobře dopadlo.
- 1, jednička.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



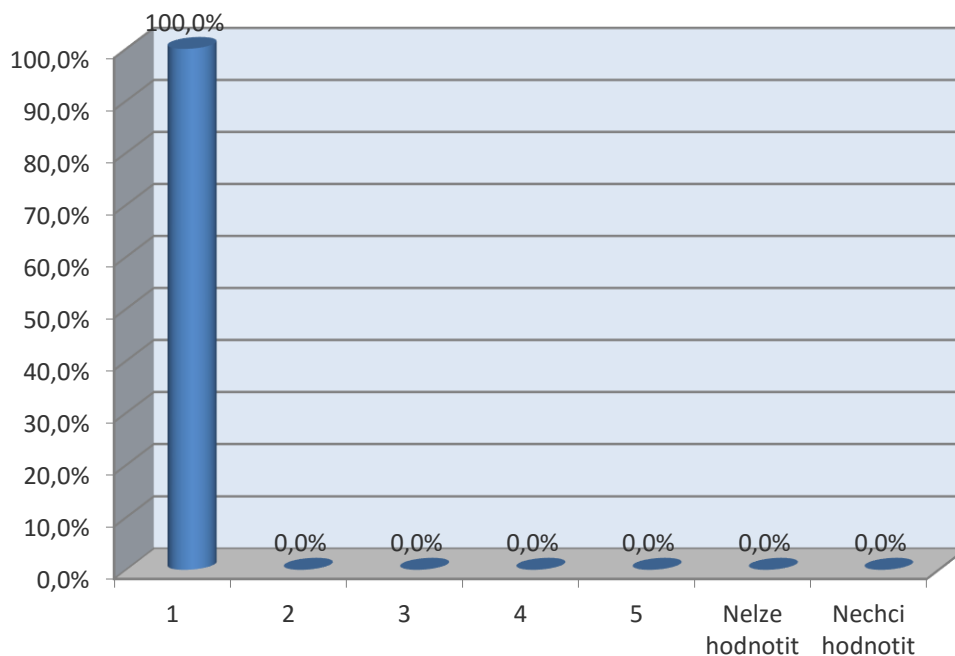
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	3
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	3

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, dali jsme k tomu jen podklady a oni to vše vypočítali i zpracovali.
- 1, já si myslím, že trošku měli personální problémy - jeden z klíčových dělníků onemocněl. Nemohli v tu chvíli najít nějakou adekvátní náhradu, takže se trošku termín prodlužoval. Zbývající pracovníci byli perfektní.
- 1, také jedna.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



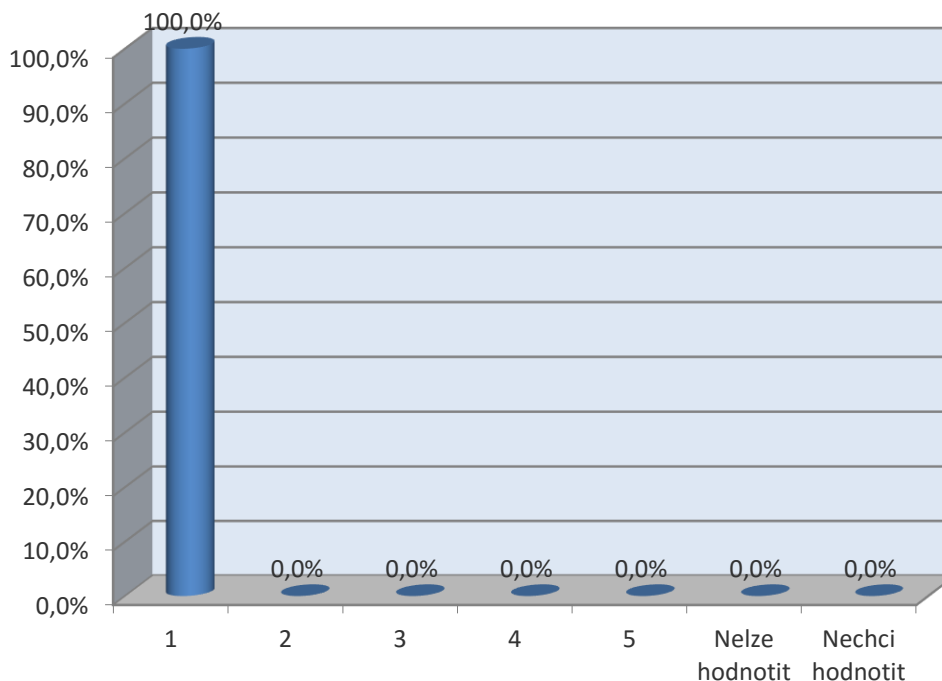
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	3
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	3

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1*, jednička s hvězdičkou.
- 1, velmi vstřícná. Nedostali jsme se do žádného křížku.
- 1, jednal jsem s p. Niesnerem - to bylo všechno seriózní a slušné.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE VEDENÍ FIRMY



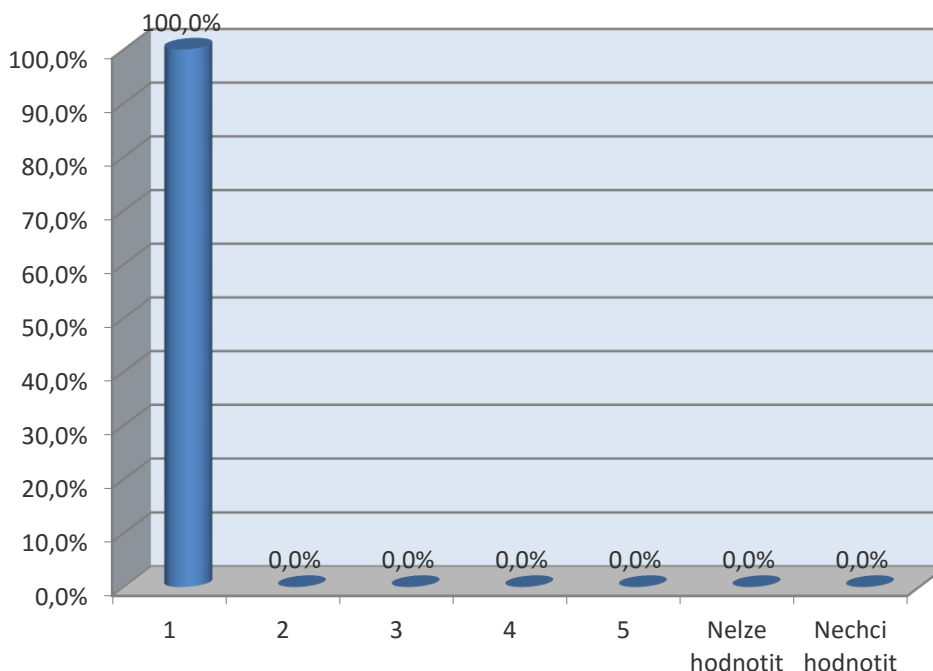
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	3
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	3

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, nemáme jednu jedinou stížnost, ani na vedení, ani na chlapce, co jsou na tom lešení. Všichni se chovají ohleduplně, velmi komunikativně. Když jsme je vybírali, tak jsme si i volali na jiné reference.
- 1, byli perfekcionista, pohlali si s detaily. To se mi líbilo.
- 1, jsou to slušní kluci. Dělali nám zakázku před 2 lety na etapy, a proto jsme si je nyní vzali i na dokončení zakázky znovu.

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



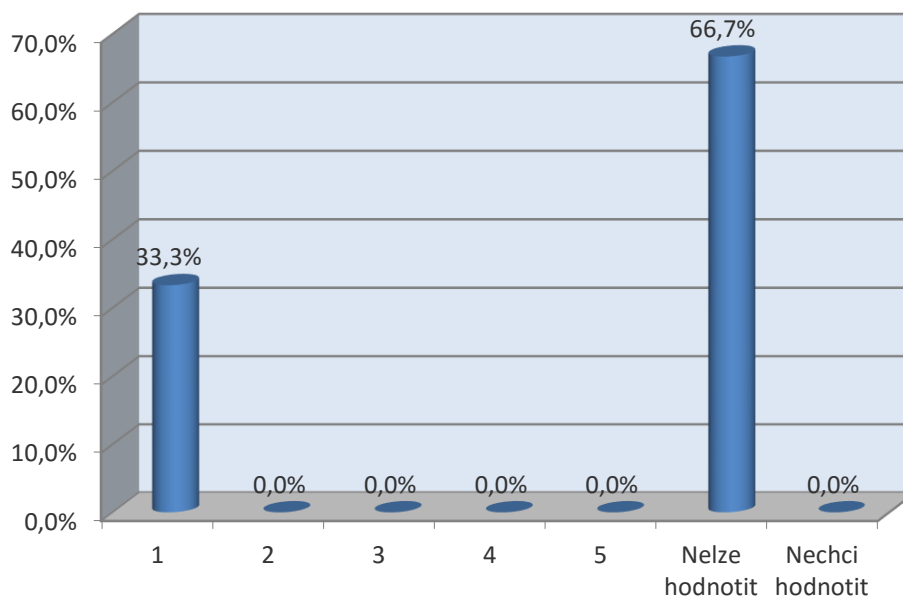
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	3
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	3

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, dostávají svým závazkům. Snaží se hrozně moc, samozřejmě záleží i na počasí. Vše máme ošetřeno i ve smlouvě, je to dobré.
- 1, výsledek, který ti pracovníci udělali, nám stál za to, abychom si chvíli počkali. Spokojenost byla na naší straně.
- 1, dohodli na všem, nebyl žádný problém.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ / REKLAMACÍ



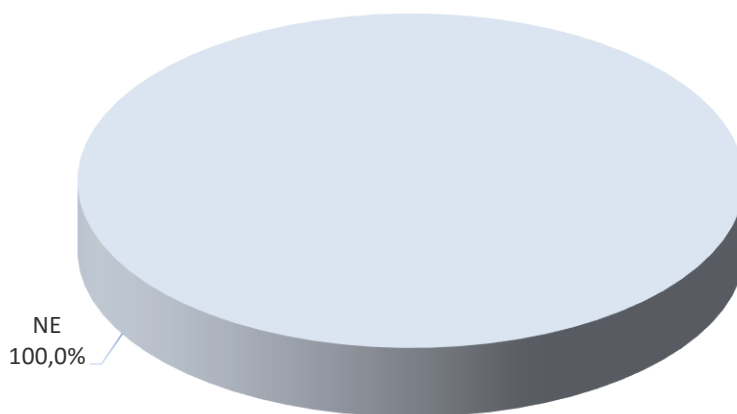
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	33,3%	1
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	66,7%	2
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	3

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1*, jednička s hvězdičkou.
- Nelze hodnotit, všechno jsme vyřešili přes stavební dozor a díky dceři, která dělala ten projekt.
- Nelze hodnotit, neřešili jsme.

CHYBÍ VÁM NĚCO V NABÍDCE PRODUKTŮ A SLUŽEB?

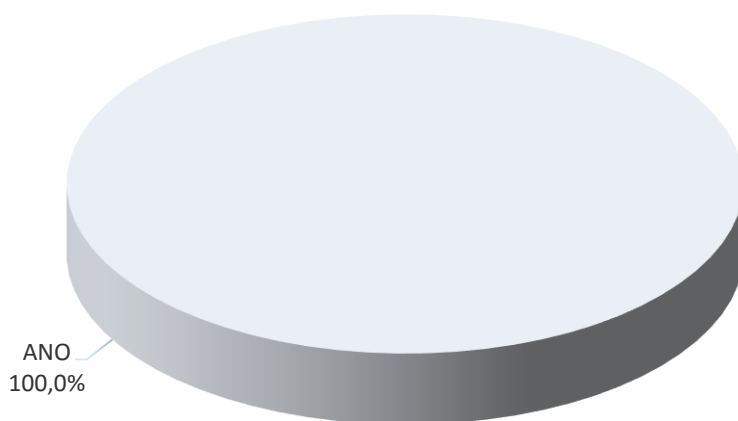


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	0,0%	0
NE	100,0%	3
CELKEM	100%	3

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Nechybí nám nic. Zrovna staví další lešení - zakázka je u nás na etapy. Úplně perfektní.
- Nic mě nenapadá.
- Řeší to komplexně i včetně pokrývačských, klempířských i zednických prací. Vše si zajistili sami.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



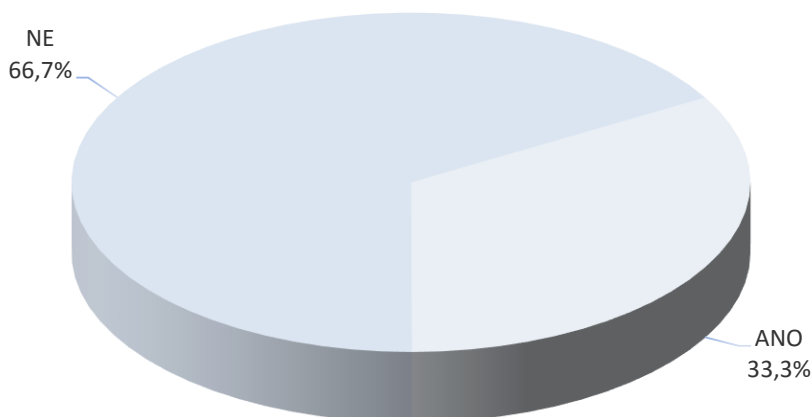
FIRMU DOPORUČUJE 100,0 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	3
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	3

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Všichni kdo se tam nachomýtlí (včetně lidí např. kominíků apod.) chválí, jak je práce provedena. Druhá věc je, že máme tam dva lidi, kteří řekli, že kdyby zateplovali dům, tak by zvolili jediné firmu NIAS spol. s r.o.
- Kdyby přišlo na věc, tak bych doporučil, zatím se mě nikdo neptal.
- Ano, vím, že dělají dobře. Když někdo sháněl firmu na tento typ práce, tak jsem je doporučoval.

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



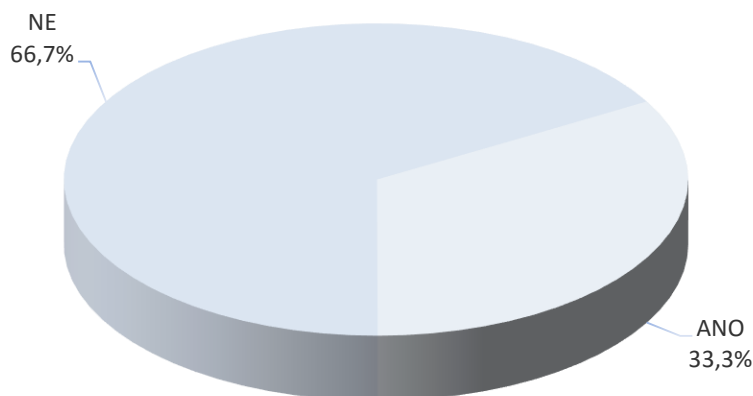
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	33,3%	1
NE	66,7%	2
CELKEM	100%	3

ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

- BD Mikuláše z Husi 1521, 1522 a Na Topolce 1519, 1520, Ptáčková Jarmila, Praha 4 - Nusle.

S prací firmy NIAS spol. s r.o. jsme velmi spokojeni. Mají vysokou profesionální úroveň, jak ve zpracování podkladů, v komunikaci a zpracování všech detailů na stavbě. S pečlivostí pracují i nad rámec svých povinností. Vřele doporučujeme všem, kteří tyto služby potřebují.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	33,3%	1
NE	66,7%	2
CELKEM	100%	3

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- BD Mikuláše z Husi 1521, 1522 a Na Topolce 1519, 1520, Ptáčková Jarmila, Praha 4 - Nusle.

NE, NESOUHLASÍ S UVEŘEJNĚNÍM, VYBRANÉ INFORMACE Z TEL. HOVORU:

- SVJ Osamocená, Vodrážka Milan, Osamocená 3, Praha 6. Byli jsme spokojeni včetně všech nájemníků domu - jsme sdružení. K jejich práci nebyly žádné připomínky, naopak je chválili, jak za průběh, tak za chování pracovníků.
- Ing. Zatloukal Luděk, Praha 6 - Břevnov. Za daných okolností to dopadlo nadprůměrně dobře. Výsledek, který pracovníci udělali, stál za to.

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2014/2015
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	19. 2. 2016 - 3. 3. 2016
Počet zákazníků celkem:	4
Počet odpovědí od zákazníků:	3
Procentuální účast zákazníků:	75 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	1 textová reference (33 %) 1 celý zvukový záznam (33 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová, Ilona Lukšíková
Kontaktní telefon:	515 535 782, 777 35 35 65

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	NIAS spol. s r.o.
IČ:	47125047
Adresa:	Šluknovská 318/8, 190 00 Praha 9
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 75 % 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
Kvalita poskytovaných služeb
Chování pracovníků a zaměstnanců
Kvalita komunikace vedení firmy
Dodržování dohod
Řešení případných problémů / reklamací

CELKOVÉ HODNOCENÍ

1,00

SPOLEČNOST DOPORUČUJE

100 % ZÁKAZNÍKŮ

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