APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

TVT EURO-okna s.r.o.

REFERENČNÍ ANALÝZA ZPĚTNÉ VAZBY, HODNOCENÍ A OVĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

OVĚŘENO ZÁKAZNÍKY

„Tvoříme z neviditelného viditelné.“

APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

OBSAH

Seznam respondentů/ popis zakázky 3

Kdy byla zakázka/služba/spolupráce dokončena? 6

Jak jste se o firmě TVT EURO-okna s.r.o. dozvěděl(a)? 7

Co bylo pro volbu firmy TVT EURO-okna s.r.o. rozhodující? 9

Hodnocení kvality výrobků 10

Hodnocení kvality poskytovaných služeb 12

Hodnocení kvality komunikace 14

Hodnocení řešení případných problémů 16

Hodnocení chování pracovníků 18

Hodnocení schopnosti dodržování dohod 20

Slovní hodnocení firmy ze strany zákazníků 22

Zákazníci firmu doporučují 23

Souhlas s uveřejněním reference na www.tvteurookna.cz a www.kvalitnifirma.cz 24

Závěrečná zpráva 27

APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

SEZNAM RESPONDENTŮ/ POPIS ZAKÁZKY

3AE, Pejsar Lukáš, Ing. arch.	Dřevěné okna..
Anýž Milan.	Okna na RD a vchodové dveře.
Atelier Albis.	Dodávka oken a dveří.
Bachánek Jiří.	Na RD okna mi dělali.
Balážiová.	Dělali nám dvě okna a balkónové dveře.
p. Brožek.	Kupovali jsme okna a dveře.
Brziak Milan.	Nechali jsme si od nich dělat okna a dveře.
Daniel Brzkovský, Praha	okna a dveře
Dočkal Pavel.	Objednávka oken.
Dostál Zdeněk.	Dávali nám okna RD.
Endal Pavel.	Dodávala nám okna na RD.
Grebeníček Miroslav.	Dodávka oken do RD.
Henkl Tomáš.	Objednávka na novostavbu okna a dveří.
Hradilová Irena.	Dělali nám okna.
Hyrák František.	Dělali mi okna na RD.
Chytil Bronislav.	Pro nás dělali okna.
pí Janigová.	Objednávali jsme si dveře a okna.
Koukol Petr.	Instalovali nám okna.
Křížek Milan.	Dodávka oken.
Kuča Daniel.	Nechal jsem si od nich dělat okna.
Látal Rostislav, Ing.	Dodávka oken.
LUMBER.	Dodávka oken.
Lysák Bohumil.	Okna a dveře.
Marková Irena, Ing.	Dodávka oken.
Masojídek Karel.	Dodávka oken.
Miškaříková Věra.	Eurookna nám dělali.
Mojcík Peter.	Zakázka na výrobu dřevěných oken.
Mrvík Jakub.	Dodávka oken.

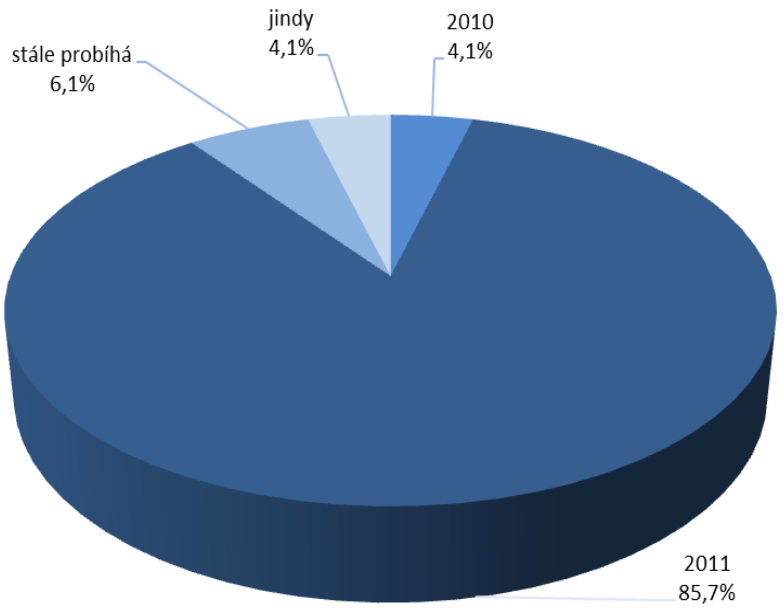
• Navrátil Petr.	Objednávka oken a dveří.
• Navrátilová Naďa.	Okna nám dělali.
• Nemeshegyi Béla, Ing.	Výměna oken.
• Novotný Jří, Ing.	Výměna oken.
• Peša Jiří.	Dávali mi do domu dřevěná okna.
• RAPOS, p. Horák.	Prosklené sestavy, okna a dřevěné prosklené stěny.
• Rosenbaum Tomáš.	Dodávali nám okna plus vchodové dveře.
• Rous Zdeněk.	Jednalo se o dodávku eurooken na RD.
• pí Salingerová.	Výměna oken dřevěných.
• pí Skuciusová.	Dodávka oken, eurooken.
• Slavík František.	Zakázka na Zelenou úsporám, výměna 10 ks oken.
• Smolík Pavel.	Na RD okna ä dveře mi tato firma dělala.
• Starosta Vladimír.	Dřevěné eurookna.
• Stejskalová Jarmila.	Okna a vchodové dveře.
• pí Škodová.	Dřevěné okna do RD.
• Švarc Přemek, ing.	Instalovali mi dveře a okna.
• Švrčina Milan.	Dodávka oken.
• TRADIX Staré město, Ťok Zdeněk.	Objednáváme si okna.
• pí Urbánková.	Eurookna pro novostavbu.
• Vašík Josef.	Okna na novostavbě a dveře.
• Zejdlová Helena, MUDr.	Dělali pro mne okna.

NEODPOVĚDĚLI

• Bican Radek , Příbram	3x nebrán telefon (dále nb)
• Červ Martin , Nesvačily	Nechce odpovídat.
• Fojtík Radek , Kněžpole	3x nb
• Fulín Zdeněk ing., Praha 9	Nechce odpovídat na dotazník.

• Glasa Filip , Bratislava Rusovce	3x nb
• Hriceňáková Věra RNDr., Ostr. Nová Ves	Nechce odpovídat na dotazník.
• Hruška Michal , Kudlovice	Server unreachable.
• ILLINOIS s.r.o., p. Kronberg, Praha Stodůlky	Špatné číslo.Nezná firmu.
• Klíma Břetislav ing., Dalešice	3x nb
• Knaus David , Praha 9	3x nb
• Kosír Jan , Skalica	Server unreachable.
• Krajmer Mário , Šurany	3x nb
• Martínková Martina , Praha Chodov	3x nb
• Moravskoslezská, Kalík Aleš , Šaratic	Neměl čas, poté 3x nb.
• Mrva Ladislav ing., Bratislava Rusovc	3x nb
• Mrvíková Lenka , Křivoklát	3x nb
• Okki Zykan Anna , Rakousko	3x nb
• Paul Milan Mgr., Napajedla	3x nb
• Pavlačková Táňa , Ostr. Nová Ves	3x nb
• Pokorný Josef , Unhošť Nouzov	Nemá čas odpovídat, ale je spokojený.
• Řezáčová Lenka ing., Studenec	Stále nedostupná. 3x nb
• Tomková Hana , Praha 6	3x nb
• TRONA, Peřina , Staré Hradiště	3x nb
• Tůma Petr , Kostelec	Nechce odpovídat.
• Uhlíř Václav , Česká Skalice	Volaný účastník je odpojen z provozu dočasně.
• Weber Jan , Kdyně	Stále nedostupný. 3x nb
• Zavadil Jiří , Praha Koloděje	3x nb

KDY BYLA ZAKÁZKA/SLUŽBA/SPOLUPRÁCE DOKONČENA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2009	0,0%	0
2010	4,1%	2
2011	85,7%	42
stále probíhá	6,1%	3
jindy	4,1%	2
CELKEM	**100%**	**49**

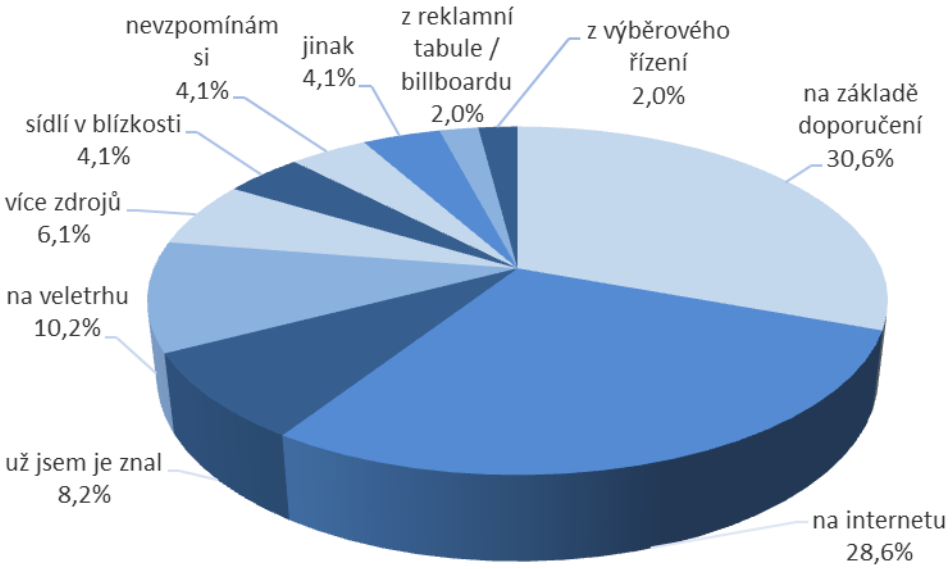
JINDY:

- Bylo jich více, před 4.
- Před 8 lety.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Okna dříve, asi 2010.
- Bylo toho více.

JAK JSTE SE O FIRMĚ TVT EURO-OKNA S.R.O. DOZVĚDĚL(A)?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	30,6%	15
na internetu	28,6%	14
na veletrhu	10,2%	5
už jsem je znal	8,2%	4
více zdrojů	6,1%	3
sídlí v blízkosti	4,1%	2
nevzpomínám si	4,1%	2
jinak	4,1%	2
z reklamní tabule / billboardu	2,0%	1
z výběrového řízení	2,0%	1
z tiskové inzerce	0,0%	0
z rádia	0,0%	0
přímým oslovením ze strany firmy	0,0%	0
z katalogu Kvalitní firmy ČR	0,0%	0
z www.kvalitnifirma.cz	0,0%	0
CELKEM	**100%**	**49**

JINAK – PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Zelená úsporám.
- Na poptávku.

APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

VÍCE ZDROJŮ:

- Internet a doporučení.
- Internet a na výstavě.
- Veletrh a internet.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

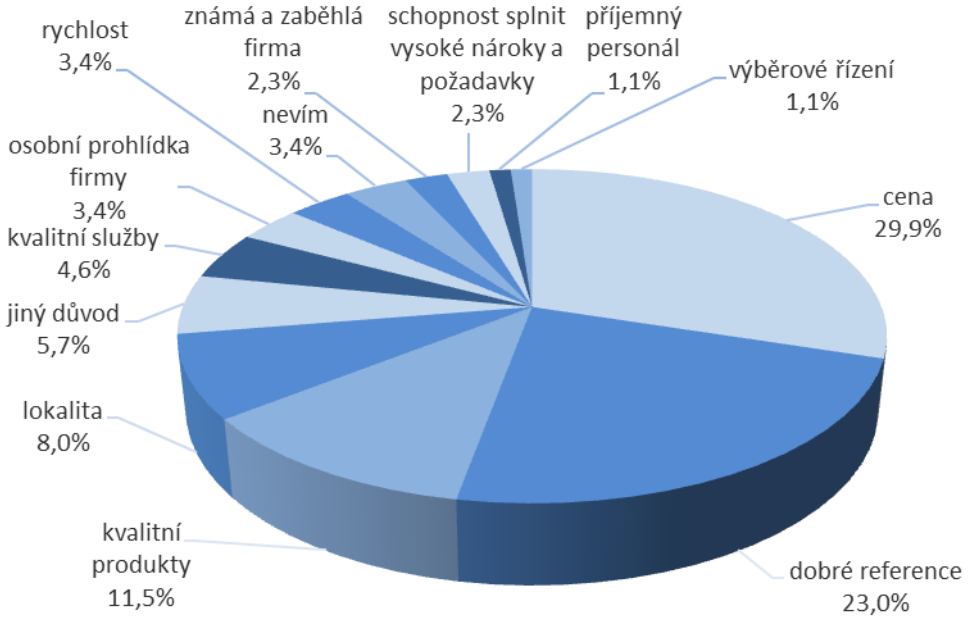
- Je to nejblíže.
- Je v blízkosti.
- Už jsem znal.
- Jezdil jsem okolo, znal jsem je.
- Už jsem je znal.
- Už jsem ji znal. Sídlí kousek od nás.
- Už jsme s nimi spolupracovali.
- Od zákazníka.
- Nevzpomínám si, ale myslím, že na veletrhu.

APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

CO BYLO PRO VOLBU FIRMY TVT EURO-OKNA S.R.O. ROZHODUJÍCÍ?



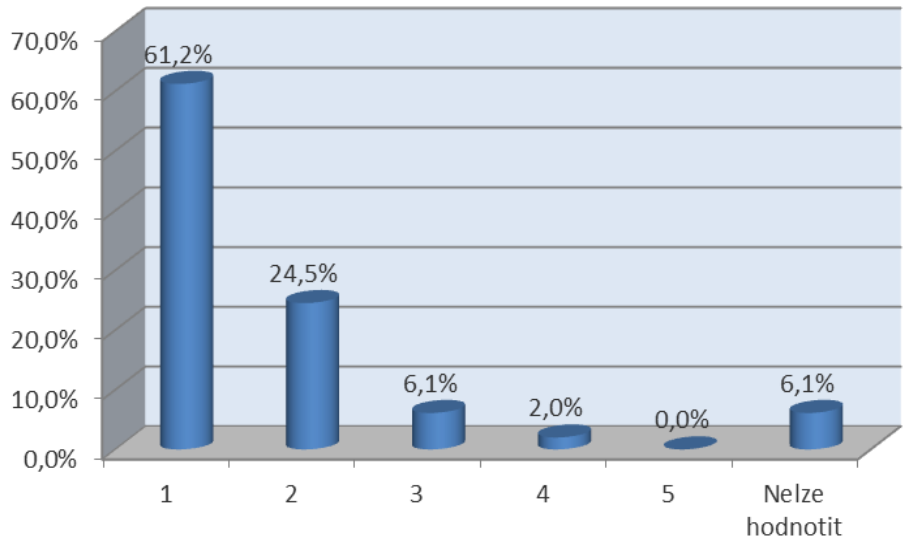
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet*
cena	29,9%	26
dobré reference	23,0%	20
kvalitní produkty	11,5%	10
lokalita	8,0%	7
jiný důvod	5,7%	5
kvalitní služby	4,6%	4
osobní prohlídka firmy	3,4%	3
rychlost	3,4%	3
nevím	3,4%	3
známá a zaběhlá firma	2,3%	2
schopnost splnit vysoké nároky a požadavky	2,3%	2
příjemný personál	1,1%	1
výběrové řízení	1,1%	1
CELKEM	**100%**	**87***

*možnost uvést více odpovědí

JINÝ DŮVOD – PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Předběžná spolupráce.
- Malá firma.
- To co deklarovali.
- Zkusili jsme to.
- Zákazník se rozhodl, my jsme objednali.

HODNOCENÍ KVALITY VÝROBKŮ



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	61,2%	30
2	24,5%	12
3	6,1%	3
4	2,0%	1
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	6,1%	3
CELKEM	**100%**	**49**

HODNOCENÍ: 1,46

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborné.
- 1, velmi dobré. Uvedeno 8x
- 1, hodně dobré. Uvedeno 2x.
- 1, kvalita, jako taková, je velice dobrá,
- 1, velmi spokojen.
- 1, byl jsem spokojen.
- 1, spokojeni.
- 1, nebyl problém.

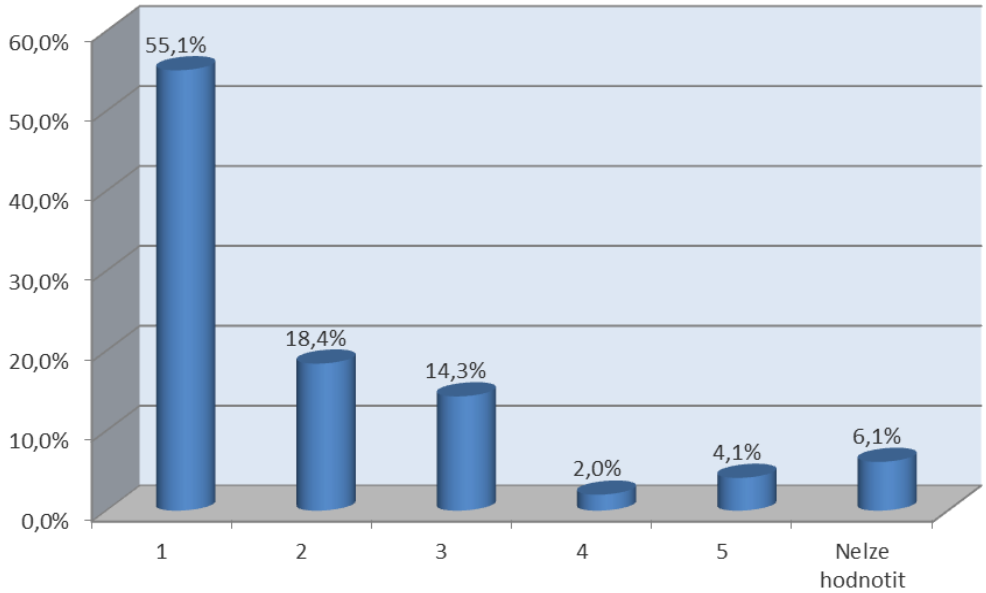
- 1, používám je krátce.
- 1, s výrobkama jsme zatím spokojeni na 100%. Okna nám byly dodány trochu menší.
- 1, vzhled je nejlepší, to je za 1, na funkčnost je krátká doba.
- 1, zatím jedna. Dobré. Uvedeno 3x.
- 1, nějaké drobné problémy. Ale za kvalitu materiálu bych dal jedna.
- 1, za jedna mínus, jen drobnosti, které nesouviseli s kvalitou a funkčností výrobku.
- 1, 1- něco malého.
- 1, 1-2 něco drobného.
- 1, 1-2. Jsou tam minimální problémy. Seřízení.
- 1, - jen pár zařizovaček.
- 1, mínus nějaký menší.
- 1, minus. Jen nějaká maličkost. Jsou tam nějaké jen ťupky, zůstaly tam mapy po silikónu.
- 2, drobné závady.
- 2, je to teprve zatěžkávací zkouška, teprve se seznamujeme.
- 2, měli jsme tam jednu reklamaci.
- 2, nebylo to na 100%. Jedno sklo bylo potřeba vyměnit a poseřizovat se to muselo.
- 2, nechci to komentovat.
- 2, nějaký problém. Chyba tam byla, nebylo to ve výrobní objednávce. Organizační chyba asi.
- 2, okna jsou dobré, ale trochu tam nesedí kování.
- 2, organizační problémy.
- 2, protože jsme zatím ve stavu hrubé stavby, ty okna nefungují přesně. Došlo k navlhnutí oken.
- 2, přece jen to dělá člověk, není to 100%.
- 2, 2-3 absolutně nevyhovující sítě do oken a na reklamaci se nešel nikdo ani podívat.
- 3, kvalita provedených silikónů.
- 3, není ta povrchová úprava to, co jsem očekával.
- 3, v podstatě asi byl problém s vyřešením problémů na stavbě.
- 4, nekvalitně vyrobené. Byly tam vruty, ty lišty byly vidět. Odřené.
- Ještě je brzy.
- Neužívám je zatím.
- Okna jsem si montoval sám, asi je mám špatně seřízené a protahují mi kolem těsnění. Každopádně tam protahuje i kolem lišty.

APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	55,1%	27
2	18,4%	9
3	14,3%	7
4	2,0%	1
5	4,1%	2
Nelze hodnotit	6,1%	3
CELKEM	**100%**	**49**

HODNOCENÍ: 1,74

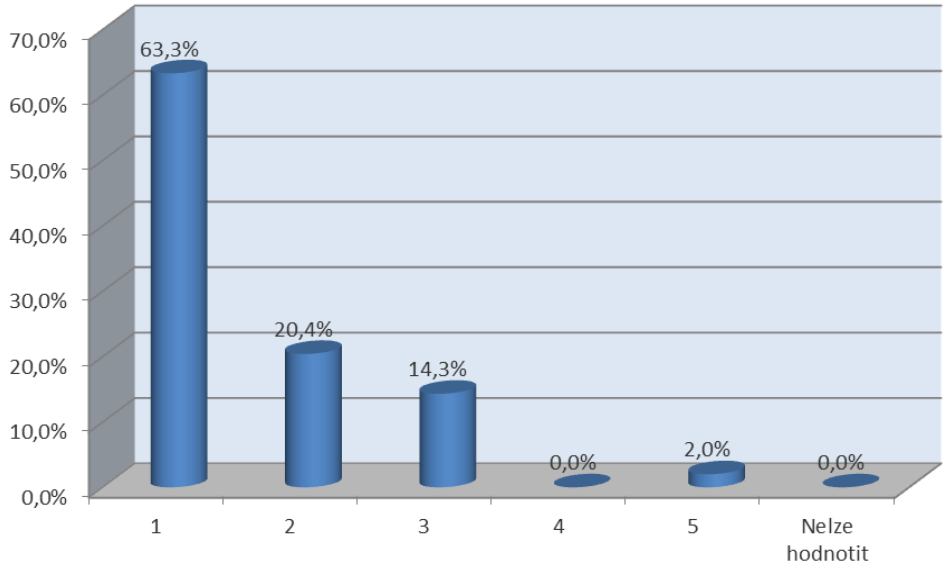
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, s hvězdičkou.
- 1, vynikající.
- 1, výborné. Uvedeno 3x.
- 1, velmi dobré. Uvedeno 3x.
- 1, kvalitní. Uvedeno 2x.
- 1, dobré. Uvedeno 7x.
- 1, spokojen

.

- 1, vše ok.
- 1, vše v pořádku.
- 1, nejsou problémy.
- 1, 1- dobré. Něco tam nedodali. Podložení.
- 1, mínus. Furt je co zlepšovat.
- 2, muselo se štelovat a to mi vadilo.
- 2, nebudu komentovat.
- 2, nedokázali jsme se dohodnout na termínu žaluzií.
- 2, nějaké problémy tady nastaly. Byly komplikace.
- 2, neprovedené přesné zaměření, muselo se sekat.
- 2, od těch montážníků mi připadal takový laxní přístup.
- 2, technik původní okno vylámal a měla jsem na něj kupce. Špatná domluva. Poté mi bylo řečeno, že je to nezajímá, že si to mám vyřídit s tím technikem. Chtěla jsem 500 korun slevu.
- 2, urazili nějaký rožek.
- 3, byly tam nějaké reklamace.
- 3, díky předání informací.
- 3, kvalita montáže, kompletace sestav nebyla dobrá.
- 3, montáž i dodávka byla za tři, za ty problémy. Jedná se taky o to, kdo to montuje.
- 3, montážnící nestihli dodělat vše až na mou reklamaci.
- 3, proběhla na třikrát, ti montážnící to neumí. Přístup je takový, že neumí.
- 3, to řešení technické není moc dobré. Je s nimi problém. Dveře jsou těžké a ty kotvy to nedrží.
- 4, protože to bylo ohnuté. Špatná montáž.
- 5, nespokojen jsem byl, rozbili to příliš mnoho. Nezapravují to. Byla potřeba rozsáhlá oprava.
- 5, udělali jiný rozměr. To byla katastrofa. Není to ještě dodělané. Byl bych rád, kdyby se dodělaly ty dvě okna za rozumnou cenu. To není poslední dům. Ale budu se rozhodovat, zda to bude dělat tato firma.
- Sám jsem si je montoval.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	63,3%	31
2	20,4%	10
3	14,3%	7
4	0,0%	0
5	2,0%	1
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	**100%**	**49**

HODNOCENÍ: 1,57

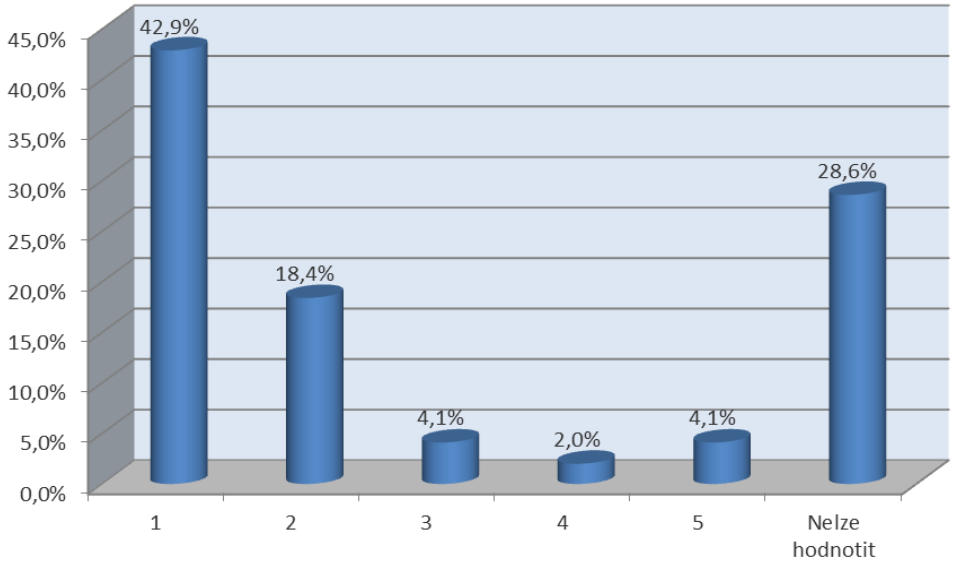
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1+, jedna z nejlépe komunikujících firem, se kterou spolupracujeme.
- 1, vynikající. Uvedeno 2x.
- 1, výborné. Uvedeno 2x.
- 1, výborná komunikace.
- 1, jednoznačně.
- 1, skvělé.
- 1, velmi dobré. Uvedeno 5x.
- 1, celkově za jedna

.

- 1, spokojenost.
- 1, vše ok. Uvedeno 2x.
- 1, byli ochotni.
- 1, dobré. Uvedeno 7x.
- 1, docela byla dobrá.
- 1, bez problému. Uvedeno 3x.
- 1, 1-2. Celkem dobré.
- 2, nebyl problém, ale trošku drhla.
- 2, neměli jsme dohodnutou cenu za doplněk a volali poslední den před montáží. Dali cenu, kterou jsme nemohli akceptovat.
- 2, občas takový maličkosti. Menší zádrhely v komunikaci.
- 2, pružnost v hovoru. Na jedničku to nebylo.
- 2, trošku je tam složitá komunikace, příliš mnoho osob.
- 2, ze strany vedení pochybnost o našem úsudku.
- 2, ze začátku to bylo v pořádku, ale teď se neozývají.
- 2, 2-3. Nechci komentovat.
- 3, celkový dojem. S vedením to byl problém, s montážníky v pořádku.
- 3, dlouhé intervaly.
- 3, komunikace.
- 3, potom se neozvali.
- 3, s panem majitelem je výborná ale ten zbytek.
- 3, ve firmě to vázlo.
- 3, 3-4 pouze mailem. Mohli by i telefonicky se ozvat.
- 5, nebyl jsem spokojen. Reklamoval jsem tu montáž a setkal jsem se s nepochopením.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ



Hodnocení/ udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	42,9%	21
2	18,4%	9
3	4,1%	2
4	2,0%	1
5	4,1%	2
Nelze hodnotit	28,6%	14
CELKEM	**100%**	**49**

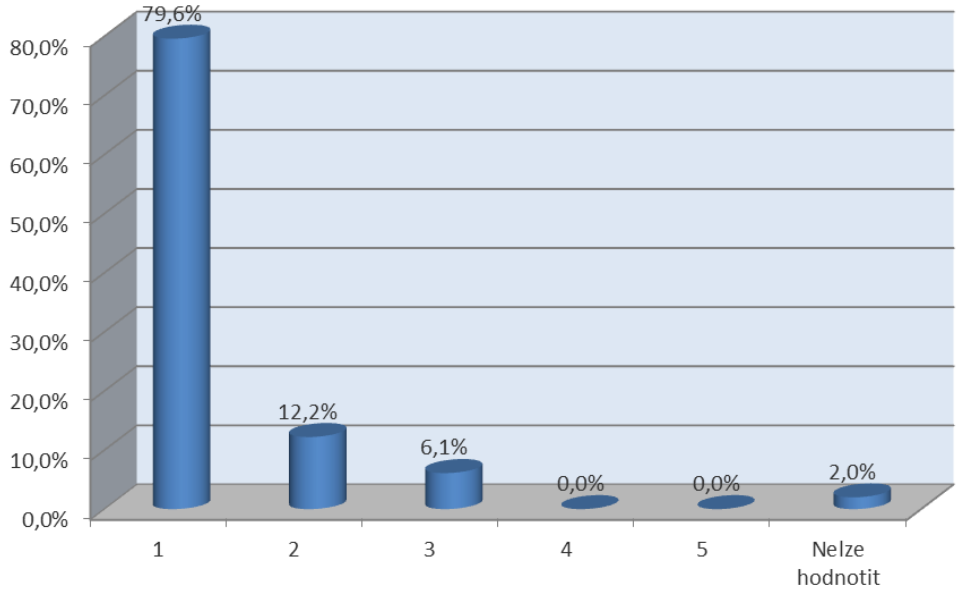
HODNOCENÍ: 1,69

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborné. Uvedeno 2x.
- 1, velmi dobré. Vše vyřešeno.
- 1, velmi dobré. Uvedeno 4x.
- 1, vstřícní.
- 1, vždy se postavili čelem.
- 1, majitel se k tomu postavil dobře.
- 1, přístup byl dobrý,
- 1, vše bylo vyřešeno. Uvedeno 2x.

- 1, rychlé.
- 1, dobré. Uvedeno 3x.
- 1, v pořádku.
- 1, nebyl problém.
- 2, bylo to pomalejší.
- 2, déle to trvalo.
- 2, jak kdo. Mluvili jsme s více lidma.
- 2, no v pohodě ale ne 100%.
- 2, snaha byla, ale nebylo to na 100%.
- 2, taky tak dvojkou díky bodu č. 8.
- 2, tam docházelo trošku k tomu, že to trvalo déle.
- 2, to, co bylo k opravení, se opravilo, ale některé věci se nemohly udělat.
- 3, 2-3, nechci komentovat.
- 3, 3-4. Nebylo to řešeno tak, jak bych si představoval. Větší preciznost ta tam chyběla.
- 4, neměli čas. Vymlouvali se, bylo to na dlouho.
- 5, jedná se o bod 8. Nebyl jsem spokojen. Reklamace za 5.
- 5, za tu reklamaci, nikdo se neozval.
- Nebyly žádné problémy, takže nelze hodnotit.
- Neměl jsem problémy. Uvedeno 3x.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ



Hodnocení/ udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	79,6%	39
2	12,2%	6
3	6,1%	3
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	2,0%	1
CELKEM	**100%**	**49**

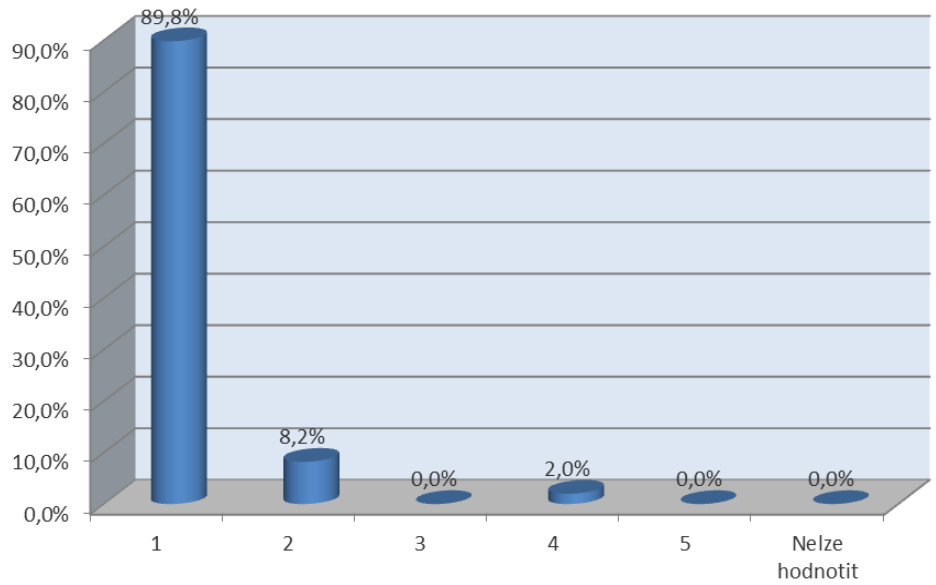
HODNOCENÍ: 1,25

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborné. Uvedeno 7x.
- 1, perfektní.
- 1, opravdu profesionální.
- 1, plus.
- 1, vstřícní.
- 1, dobrá spolupráce. Uvedeno 2x.
- 1, naprosto v pořádku.
- 1, velice dobře. Uvedeno 2x.

- 1, byl jsem spokojen. Uvedeno 3x.
- 1, vše ok. Uvedeno 3x.
- 1, vše v pořádku. Uvedeno 2x.
- 1, v pořádku. Uvedeno 2x.
- 1, dobré. Uvedeno 6x.
- 1, docela dobré.
- 1, nebyl problém. Uvedeno 2x.
- 1, není problém. Jsou ochotní.
- 1, neměli jsme problém.
- 1, mínus, montážníci dva a pracovníci jedna.
- 2, nechci komentovat.
- 2, některé chyby.
- 2, někteří nepochopili.
- 2, ono z té reklamace, ale chvíli to trvalo.
- 2, za ten laxní přístup.
- 3, no za tu komunikaci a zdlouhavosti.
- 3, za obchodního zástupce. A 5 za montážníky.
- 3, za pána, co to měřil, nebyl moc příjemný.
- Nelze hodnotit, nebyl jsem u toho.

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



Hodnocení/ udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	89,8%	44
2	8,2%	4
3	0,0%	0
4	2,0%	1
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	**100%**	**49**

HODNOCENÍ: 1,14

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborné.
- 1, s hvězdičkou.
- 1, perfektní. Uvedeno 3x.
- 1, vše bylo dodrženo. Uvedeno 9x.
- 1, dodrženy byly všechny dobře. Uvedeno 3x.
- 1, dodrženo. Uvedeno 3x.
- 1, byl jsem spokojen.
- 1, spokojenost.

- 1, korektní.
- 1, velmi dobrá. Uvedeno 2x.
- 1, vše v pořádku. Uvedeno 9x.
- 1, dobré. Uvedeno 3x.
- 1, klapalo to.
- 1, naprosto bez problémů.
- 1, bez problému. Uvedeno 3x.
- 1, chvíli jsme čekali na žaluzie.
- 1, mínus, posunutí těch dohod asi dvakrát, Jednou z naší strany, ale poté z jejich.
- 2, byl problém s dodací lhůtou.
- 2, cena byla dle dohody, akorát ty sítě do těch oken.
- 2, nechci komentovat.
- 4, slíbená oprava se nekonala, třikrát.

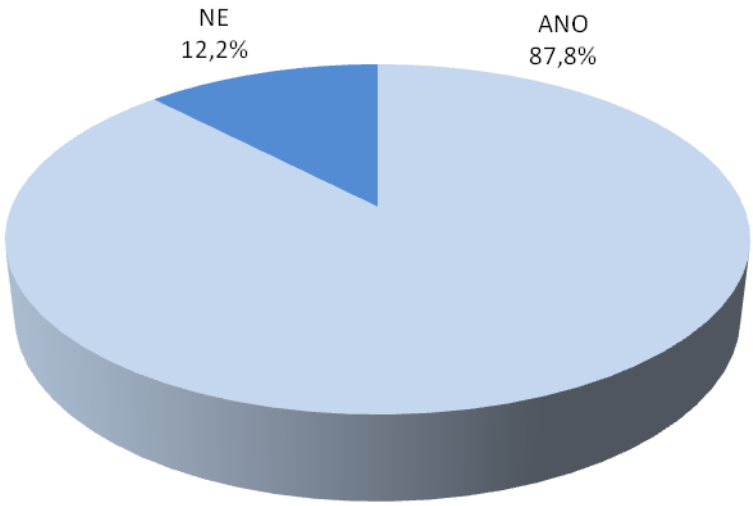
SLOVNÍ HODNOCENÍ FIRMY ZE STRANY ZÁKAZNÍKŮ

	Uvedeno:
• kvalitní	26x
• spolehlivá	19x
• solidní	13x
• bezproblémová	5x
• dobrá	3x
• průměrná	2x
• česká	
• slušná	
• problémová	

OSTATNÍ ODPOVĚDI A KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Spolehlivá. Stala se chyba, která se stala.
- Velmi solidní.
- Zákazník, co si přeje a zaplatí a ta firma je to ochotná udělat, tak to je.
- Bude muset prokázat, že patří na český trh.
- Domácké prostředí, příjemné, sympatické.
- Firma jde na ceny, díky kterým to dopadá, tak jak to vypadá.
- Je to firma dodávající kvalitní a pěkně výrobky.
- Je to firma v regionu, solidní.
- Měli by se obrátit na kvalitní lidi.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	87,8%	43
NE	12,2%	6
CELKEM	**100%**	**49**

FIRMU DOPORUČUJE 87,8% OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.

APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

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

ANO - 75%

• 3AE, Pejsar Lukáš, Ing.arch.	Byl jsem spokojen, je to spolehlivá a kvalitní firma. Doporučil bych ji.
• Anýž Milan.	Byl jsem spokojen s touto firmou, spolupracoval bych s nimi znova.
• Atelier Albis.	Byl jsem spokojen s kvalitou služeb této firmy.
• Bachánek Jiří.	Tuto firmu mi doporučili a byl jsem s ní spokojen, doporučil bych ji dál.
• Balážiová.	Byla jsem spokojena s řešením případných problémů.
• p.Brožek.	Byl jsem nadmíru spokojený s montáží a celkově s firmou.
• Brziak Milan.	Vše probíhalo dle dohod, byl jsem spokojený. Doporučil bych tuto firmu.
• Dočkal Pavel.	Byl jsem spokojen s firmou, doporučuji ji.
• Dostál Zdeněk.	Je to spolehlivá firma, byl jsem spokojen.
• Endal Pavel.	Byl jsem spokojen celkově s kvalitou služeb a doporučil bych tuto firmu.
• Henkl Tomáš.	Vše probíhalo v pořádku´. To, co jsem řekl, zatím si stojím.
• Hradilová Irena.	Celkově jsem byla spokojena s firmou, je to pro mne kvalitní firma. Doporučuji.
• Chytil Bronislav.	Byl jsem spokojen s chováním pracovníků a zaměstnanců, budu pokračovat příští rok ve spolupráci.
• pí Janigová.	Byla jsem spokojena s kvalitu služeb, doporučila bych tuto firmu ostatním.
• Koukol Petr.	Byl jsem spokojen s chováním pracovníků, nebyly problémy.
• Křížek Milan.	Řešení problémů bylo rychlé, byl jsem spokojen s firmou.
• Kuča Daniel.	Byl jsem spokojen s komunikací této firmy, byla na výbornou.
• Látal Rostislav, Ing.	Neměl jsem problémy, byl jsem spokojen s kvalitou služeb.
• LUMBER.	Celkově jsem byl spokojen s firmou.
• Marková Irena, Ing.	Byla jsem spokojena s kvalitou vyřízení reklamace, je to kvalitní firma.
• Masojídek Karel.	Byl jsem spokojen s firmou. Uvidíme za 10 let.
• Miškaříková Věra.	Vše bylo bez problému, byla jsem spokojena s firmou.

• Navrátil Petr.	Byl jsem spokojen s firmou, lidé byli vstřícní.
• Nemeshegyi Béla, Ing.	Byl jsem nespokojen s montáží, proti výrobku nemohu nic říct.
• Novotný Jří, Ing.	Byl jsem spokojen s komunikací, byla na výbornou. Se vším jsem byl spokojen.
• Peša Jiří.	Byl jsem spokojen s chováním pracovníků a zaměstnanců, které bylo naprosto v pořádku.
• RAPOS, p. Horák.	Postavili se k tomu hrdě čelem, to bylo pozitivní, až na ty výjimky je to solidní firma.
• Rosenbaum Tomáš.	Všechny dohody byly dodrženy, byl jsem spokojen s komunikací. Doporučil bych tuto firmu ostatním.
• Rous Zdeněk.	Byl jsem spokojen hlavně s komunikací byl na výbornou. Jen mohu doporučit.
• pí Salingerová.	Byla jsem spokojena s touto firmou, dá se s nimi domluvit.
• pí Skuciusová.	Byla jsem spokojena s rychlým řešením problémů.
• Slavík František.	Kvalita komunikace byla výborná, schopnost dodržování dohod perfektní.
• Stejskalová Jarmila.	Byla jsem spokojena s kvalitou služeb této firmy, nebyly problémy.
• TRADIX Staré město, Ťok Zdeněk.	Jsem spokojený s touto firmou, je to kvalitní firma.
• Vašík Josef.	Vše bylo v pořádku, byl jsem spokojený.
• Zejdlová Helena, MUDr.	Je to spolehlivá a kvalitní firma, byla jsem velmi spokojená s touto firmou.

NE - 25%

• Daniel Brzkovský, Praha	Zatím spokojenost, další spolupráce probíhá.
• Grebeníček Miroslav.	Byl jsem spokojen s firmou, vše probíhalo dle dohod.
• Hyrák František.	Nebyl jsem spokojen s kvalitou služeb.
• Lysák Bohumil.	Nenaskytly se velké problémy, byl jsem s firmou spokojen, je to slušná firma.
• Mojcík Peter.	Byl jsem spokojen s firmou.
• Mrvík Jakub.	Byl jsem spokojen s firmou, ale s výhradami, které jsem již zmínil.
• Navrátilová Naďa.	Vše probíhalo dle dohod, s firmou jsem byla spokojena.

• Smolík Pavel.	Nemám problém tuto firmu doporučit, je to spolehlivá firma. Byl jsem spokojen.
• Starosta Vladimír.	-
• pí Škodová.	-
• Švrčina Milan.	Nebyl jsem spokojen, už bych si ji nevybral.
• pí Urbánková.	Byla jsem v celku spokojena s firmou. Je to průměrná firma.

APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2011
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	10.1.2012 – 3.2.2012
Počet zákazníků celkem:	76
Počet odpovědí od zákazníků:	49
Procentuální účast respondentů:	64,5 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	36 (73,5 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová
Kontaktní telefon:	515 535 775, 608 11 88 99

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	TVT EURO-okna s.r.o.
IČ:	26219557
Adresa:	Babice č.p. 254, 687 03
Telefon:	603 852 354, 572 585 862
E-mail:	info@tvteurookna.cz
Web:	www.tvteurookna.cz

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 64,5% z dodaného počtu realizovaných zakázek, kdy kontaktováno bylo 100% dodaných kontaktů. Společnost TVT EURO-okna s.r.o. se zavázala, 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 metodou.

Společnost TVT EURO-okna s.r.o. byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita produktů/dodaného díla
Kvalita poskytovaných služeb
Kvalita komunikace
Chování pracovníků a zaměstnanců
Dodržování dohod
Řešení problémů

CELKOVÉ HODNOCENÍ

1,47

SPOLEČNOST DOPORUČUJE

87,8% ZÁKAZNÍKŮ

Z VÝŠE UVEDENÝCH DŮVODŮ SPOLEČNOST TVT EURO-OKNA S.R.O. HODNOTÍME A DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ.