



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

ALARMTEC s.r.o.

REFERENČNÍ ANALÝZA ZPĚTNÉ VAZBY, HODNOCENÍ A OVĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ 2014/2015



**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?.....	7
Jak jste se o firmě Alarmtec s.r.o. dozvěděl(a)?	8
Co bylo pro volbu firmy Alarmtec s.r.o. rozhodující?	9
Byla pro Vás při výběru firmy rozhodující zn. KVALITNÍ FIRMA?.....	11
Hodnocení kvality dodaného výrobku / díla / zakázky.....	13
Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	15
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců	17
Hodnocení kvality komunikace vedení firmy	19
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	20
Hodnocení řešení případných problémů / reklamací.....	22
Chybí Vám něco v nabídce produktů a služeb?	24
Zákazníci firmu doporučují	26
Souhlas s uveřejněním reference na www.alarmtec.cz a www.kvalitnifirma.cz	28
Souhlas s uveřejněním nahrávky na www.alarmtec.cz a www.kvalitnifirma.cz	31
Závěrečná zpráva.....	33

SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS ZAKÁZKY / SLUŽBY, SPOLUPRÁCE

- | | |
|--|---|
| • AGROCHEMA družstvo, p. Komárek, Studenec 187, 675 02 Studenec. | Revize a servisy EZS a kamerového systému. |
| • Bears s.r.o., Truneček Marek, Náměšť nad Oslavou. | Dlouhodobá spolupráce. |
| • Bláha Marek, Mor. Budějovice. | Kompletní zajištění domu proti vniknutí zlodějů a druhá zakázka na naší restauraci, kde nám dělali kamerový systém. |
| • Družstevní Játka Sádek, družstvo, p. Kříž, Čáslavice, 675 22. | Zabezpečení a kamerový systém. |
| • FARAGONIS, s.r.o., p. Horák, Moravské Budějovice. | Instalace kamerového systému. |
| • Fňukal Josef, Havlíčkův Brod/Jihlava. | Soukromě i pro firmu pro mě Alarmtec dělá kamerové a zabezpečovací systémy. |
| • FVE, Ing. Novotný Vladimír, Jevišovice. | Firma Alarmtec s.r.o. pro nás pracovala v zabezpečení jednoho objektu, bylo to zabezpečení vnitřní a vnější kamerovými systémy. |
| • H+H Metal, Hlouchová Jaroslava, Třebíč Brněnská. | Zabezpečení. |
| • Havlíček Zdeněk, Třebíč. | Realizace zabezpečovacího systému. |
| • HEKUPLAST, spol. s r.o., Mgr. Vala Roman, Kojetice 158. | Kompletní zabezpečení objektu. |
| • HLOUCH MOTORS s.r.o., Hlouch Marek, Ostašov 46, Třebíč - Brněnská ul. | Montáž slaboproudu, zabezpečení - kamerový systém. |
| • Horácké Autodružstvo, Kovář Oldřich, Brněnská, Třebíč. | Servis kamerového systému. |
| • Hruža Zdeněk, Třebíč. | Zabezpečení domu. |
| • HTTP Moravia, Dulínek Michal, Přímětice 312. | Montáž zabezpečení prodejny + následný servis. |
| • Hudský Dušan, Stráž nad Nežárkou. | Revize a servisy EZS a kamerového systému. |
| • Charita Třebíč, Mgr. Jašek Petr (pí Vráblová), Generála Sochora, Třebíč. | Instalace bezpečnostního zařízení. |
| • Chvátal Karel, Šašovice. | Alarm a kamerový systém. |

- | | |
|---|---|
| • Chytka Jaroslav, Kuroslepy. | Zabezpečení oživení privátního objektu a následné kontroly. |
| • Josef Čurda - výroba ponožek, Římov 92, 675 22 Stařeč. | Počítače, rozvody telefonu po firmě, tiskárna, servis kamerového systému. |
| • Ing. Kacetlová Hana, 675 26 Želetava. | Montáž zařízení. |
| • Kolpingovo dílo České republiky, Chudovský Patrik, nám. Republiky 286/22, Žďár nad Sázavou. | Montovali nám kamerový systém. |
| • Kroupa Petr, Třebíč KOOP. | Servis EZS. |
| • LEGIO, družstvo, Lysa Bohuslav, tř. Legionářů 1471/15, 586 01 Jihlava. | Bezpečnostní systémy, to znamená kamerové a dveřní systémy. |
| • MACH-CZ, Čech Martin, Jakubské náměstí 59, Stařeč. | Kompletní montáž zabezpečovacího zařízení. |
| • Mateřská škola "Čtyřlístek" Třebíč, příspěv. org., Špačková Renata, Kubišova 1291, Třebíč. | Montáž videotelefonu. |
| • Němec Partners, Němec Jan, Modřínová 600, Třebíč. | Výměna kamerového systému a oprava zabezpečovacího zařízení. |
| • Novák ENERGY, družstvo, p. Novák, Hrabětice. | Revize a servis zabezpečovacího zařízení. |
| • Obec Římov, Novák Rostislav, Římov 1. | Zabezpečovali nám obecný úřad. |
| • Pačínek Tomáš, Salavičky. | Instalace zabezpečovacího zařízení v domě. |
| • Pento s.r.o., Ing. Kubec Petr, U Průhonu 22/466, Praha. | Servis zabezpečovací techniky. |
| • Pietas Visibla, p. Havlena (Havlenová Dagmar), Soukenická 129, Třebíč. | Zabezpečení objektu a kamerový systém. |
| • RENVODIN - ŠAFAŘÍK, spol. s r.o., Bc. Šafaříková Sandra, Vladislav 92. | Posílení signálu GSM. |
| • Růžičková Dagmar, Třebíč. | Kamerový systém ve firmě. |
| • Rýzner Zdeněk, Humpolec. | Dělá pro nás zabezpečovačku ve společnosti. |
| • Sojka Petr, Vladislav. | Prozatím firma rozvedla dráty, zapojení bude v příštím měsíci. |
| • Šmatová Viera, Dukovany. | Elektronické zabezpečení rodinného domu. |
| • Šťourač Radek, Třebíč. | Servis EZS. |

- | | |
|--|---------------------------------------|
| • Tichá Květoslava, Moravské Budějovice. | Servis ESZ. |
| • Truhlářství, Picmous Petr, Račarovice. | Zabezpečují mi dílnu. |
| • Vrtal s.r.o., Třebíč, Hrotovická. | Kompletní zabezpečení rodinného domu. |
| • ZD ČÁSLAVICE, Ing. Trojan Ladislav, Čáslavice 110, 675 22. | Zabezpečení objektu. |

NEODPOVĚDĚLI / ZDŮVODNĚNÍ

- | | |
|---|--|
| • Czech LANA, s.r.o., Machka Pavel, Chrudimská 584, Ždírec nad Doubravou. | Nemá zájem vyplnit dotazník, je spokojený. |
| • Čtveráček Bohuslav, Mor. Budějovice. | Opakovaně nedovoláno 6x - číslo se nepoužívá. |
| • D1 CARS, Hamža Marek, Střítež 149, 674 01. | Nemá zájem vyplnit dotazník, odpovídal minule. |
| • Gorka Pavel, Třebíč. | Nemá zájem a čas vyplnit dotazník, vše je super. |
| • Havlík Libor, Žďár nad Sázavou. | Opakovaně nedovoláno 7x. |
| • HRANIPEX Czech Republic k.s., p. Kos, ul. Rýznerových, Humpolec. | Nemá čas vyplnit dotazník, firma Alarmtec s.r.o. tam bude ještě něco dělat. |
| • Kelcom, Strnad Petr, Třebíč, Hrotovická. | Opakovaně nedovoláno 6x ani v dohodnutém termínu. |
| • Kohout Jiří, Třebíč, 67401. | Opakovaně nedovoláno 3x ani v dohodnutém termínu. |
| • p. Nováček, Studenec. | Nemá zájem a čas vyplnit dotazník. |
| • Obec Šebkvice, Holčapek Josef, Šebkvice 1. | Nemá zájem vyplnit dotazník, je spokojený. |
| • Ing. Padrnos Jan, Ptáčov. | Nemá zájem vyplnit dotazník, odpovídal minule a od té doby se nic nezměnilo. |
| • Pneuservis, Ing. Novák Ondřej, Rokytnice nad Rokytnou 68. | Opakovaně nedovoláno 7x. |
| • PONTUS POWER s.r.o., Říha Zdeněk, Bráfova tř. 161/20 Třebíč. | Nemá zájem vyplnit dotazník. |
| • Povodí Moravy, s.p., závod Dyje, Záruba Aleš, hrázny dům Znojmo. | Opakovaně nedovoláno 3x, dohoda volání v termínu po 19 hod., 2x (nebral ani v dohodnutém termínu). |



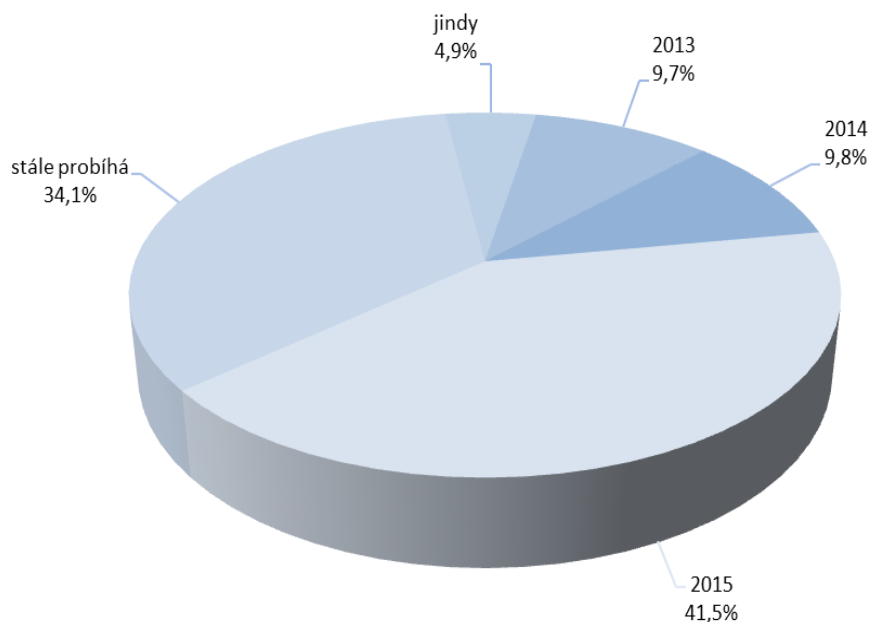
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- | | |
|--|---|
| • Restaurace Maják, Bláha František, Budkov 41. | Nemá zájem vyplnit dotazník, uvádí, že vyplňoval již 2x a s firmou je velice spokojený. |
| • Šmerdová Michaela, Vranov u Brna. | Nemá zájem a čas vyplnit dotazník. |
| • Vojenská lázeňská a rekreační zařízení, Ing. Klíma Jiří, Vranovská Pláž. | Nemá zájem vyplnit dotazník, zavěsil. |

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2013	9,7%	4
2014	9,8%	4
2015	41,5%	17
stále probíhá	34,1%	14
jindy	4,9%	2
CELKEM	100%	41

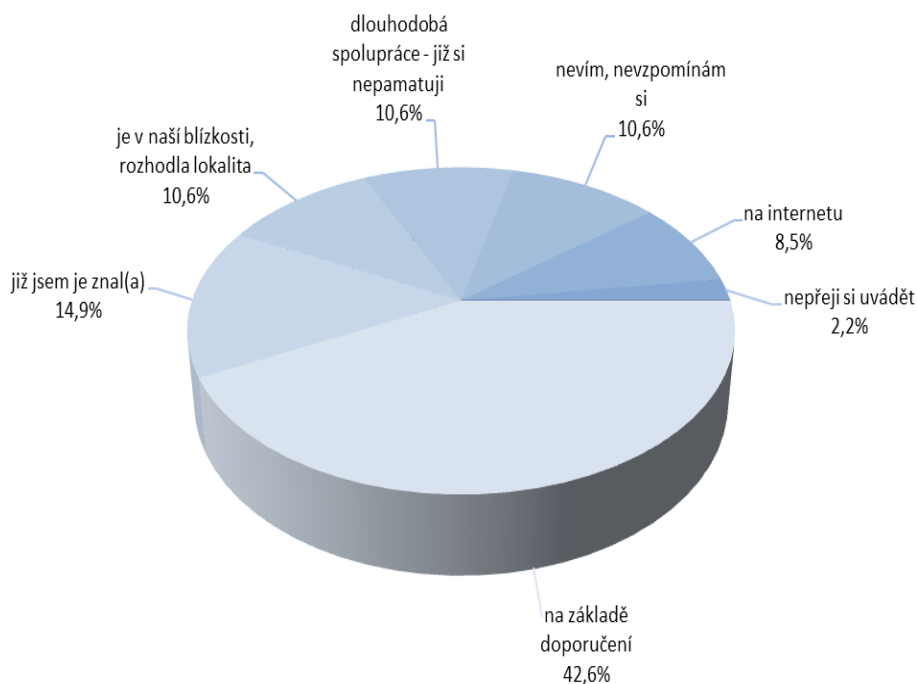
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDÍ:

- Nevím přesně, 2014 nebo 2015.
- Firma nám pořád něco dělá.
- Od známých, z referencí a zkušeností.
- Spolupracujeme dlouhodobě, jsme spokojeni.
- Asi 6 let dozadu.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINDY“:

- V roce 2009.
- Před 5ti lety.

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



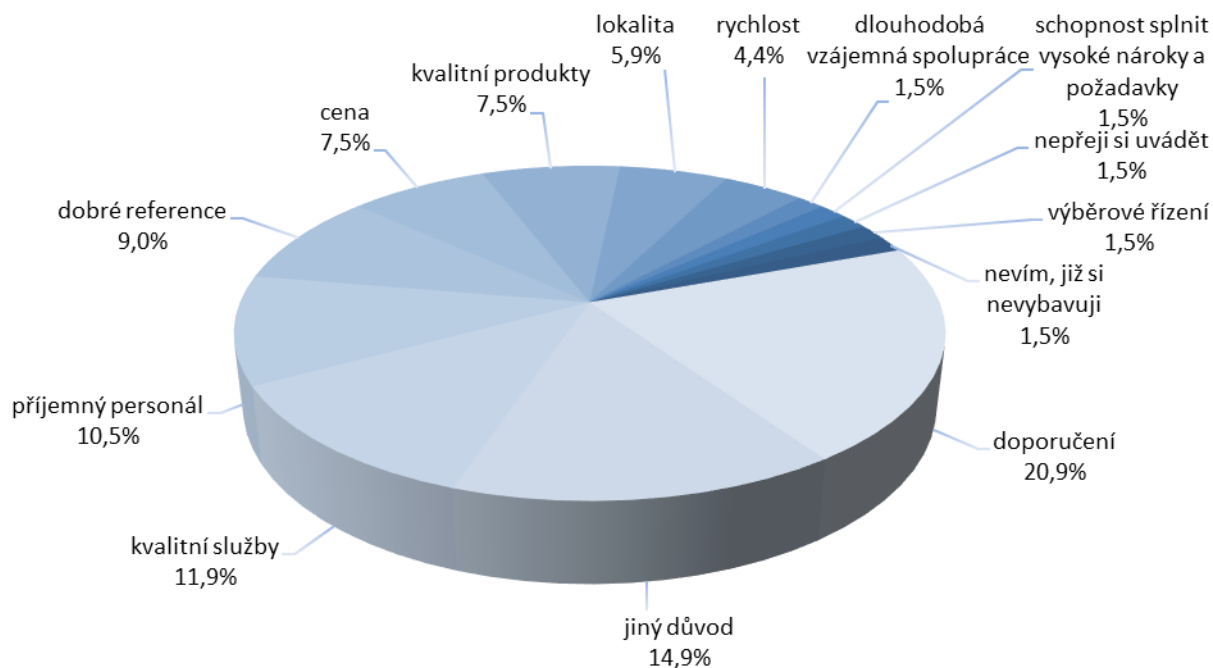
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	42,6%	20
již jsem je znal(a)	14,9%	7
je v naší blízkosti, rozhodla lokalita	10,6%	5
dlouhodobá spolupráce - již si nepamatuji	10,6%	5
nevím, nevzpomínám si	10,6%	5
na internetu	8,5%	4
nepřeji si uvádět	2,2%	1
CELKEM	100%	47*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDÍ:

- Bydlíme v jedné vesnici, člověk to má hned za rohem.
- Známe pana jednatele, osobní známost.
- Doporučení, zrovna jsem někoho hledal, byla to malá firma a domluva se šéfem a dohoda byla důležitá.
- Myslím si, že od dcery - doporučení.
- Já myslím, že z internetu, byli to takoví mladí, šikovní.
- Dostal jsem doporučení od kamaráda.

CO BYLO PRO VOLBU FIRMY ALARMTEC S.R.O. ROZHODUJÍCÍ?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
doporučení	20,9%	14
jiný důvod	14,9%	10
kvalitní služby	11,9%	8
příjemný personál	10,5%	7
dobré reference	9,0%	6
cena	7,5%	5
kvalitní produkty	7,5%	5
lokalita	5,9%	4
rychlost	4,4%	3
dlouhodobá vzájemná spolupráce	1,5%	1
schopnost splnit vysoké nároky a požadavky	1,5%	1
CELKEM	100%	67*

*možnost uvést více odpovědí

**GRAF JE ŠPATNĚ, NEODPOVÍDÁ – JE STEJNÝ JAKO U PŘEDCHOZÍ OTÁZKY
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDÍ:**

- Jsou velmi ochotní, vstřícní a slušní.
- Spolehlivost.
- Známe pana jednatele.
- Technické řešení.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

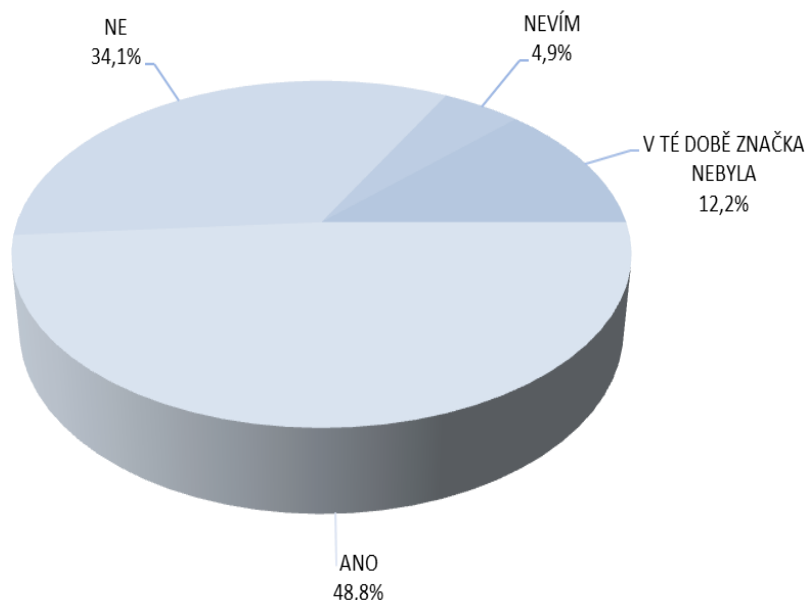
+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- Osobní jednání s majitelem.
- Byl jsem s nimi vždy spokojen.
- Doporučení známého.
- Kvalita a ochota majitele vyjít vstříc našim požadavkům.
- Udělali to rychle, kvalitně, byli vstřícní. Servis je rovněž v pohodě.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINÝ DŮVOD“:

- Jiný důvod: Adekvátní nabídka i zpracování proběhlo naprosto perfektně.
- Snadná domluva s firmou, ochota se domluvit, poradit. Kdykoliv není problém přijet na místo nebo poradit po telefonu - dobrá péče o zákazníka.
- Takových firem tu moc nebylo a pana Smutného jsme znali osobně.
- To, že už jsme s nimi v minulosti obchodovali a byli jsme spokojení.
- Měl jsem k nim důvěru, znal jsem je z druhé strany.
- Minule jsem byla spokojená.
- Profesionalita.
- Líbil se mi majitel.
- Vyhověli našim požadavkům.
- Komunikativnost.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	48,8%	20
NE	34,1%	14
NEVÍM	4,9%	2
V TÉ DOBĚ ZNAČKA NEBYLA	12,2%	5
CELKEM	100%	41

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Ano, určitě.
- Samozřejmě.
- Samozřejmě, byli kvalitní, tehdy to montoval p. Smutný, nyní už má zaměstnance.
- Určitě si toho člověk všimne.
- Rozhodně to hraje roli.
- Rozhodně, potěšilo mě to.
- Bylo to plus.
- Bylo to vlastně i na základě toho doporučení, že firma je výborná, nejsou s ní problémy, a když nějaké jsou, řeší je.
- Z 20-30% to sehrálo roli při rozhodování.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- Má to vliv částečně.
- Určitě také a i to, kdo s nimi má dobrou zkušenost.
- To určitě, prezentace pana majitele také, profesionální firma.

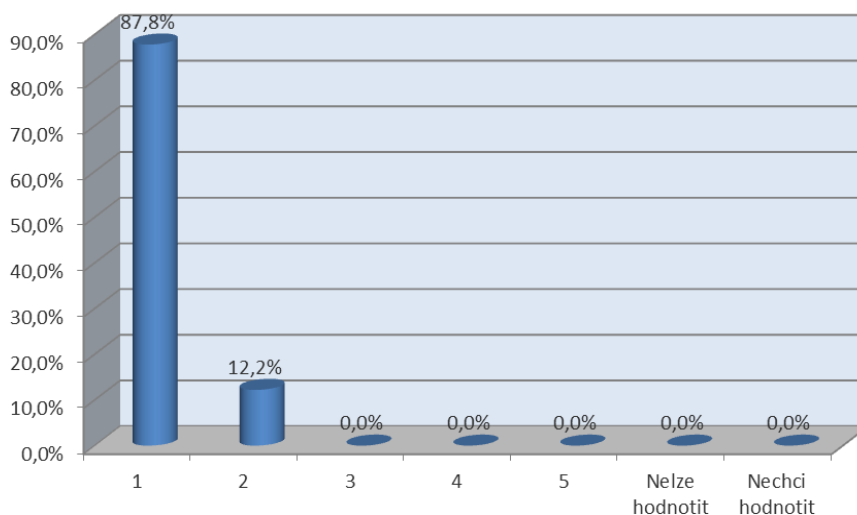
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Nevěděl jsem, že mají tuto značku. Uvedeno 3x.
- Poprvé to bylo rozhodující, teď už ne.
- Ne, o tom jsem se dověděl až v průběhu instalace.
- Nebyla, v té době jsme nevěděli, že něco takového existuje.
- Nevěděli jsme, že něco takového mají.
- Nevím, že takovou značku mají, takže to nebylo rozhodující.
- K této informaci jsem se nedostal.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NEVÍM“:

- Nevím, že ji mají.

HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO VÝROBKU / DÍLA / ZAKÁZKY



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	87,8%	36
2	12,2%	5
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	41

HODNOCENÍ: 1,12

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 14x.
- 1, spokojenost. Uvedeno 7x.
- 1, jedna, bez problémů. Uvedeno 2x.
- 1*, jednička s hvězdičkou.
- 1, jedna, perfektní firma.
- 1, nadstandardně.
- 1, jedna, nejlepší.
- 1, vysoká kvalita, jsem spokojený.
- 1, to, co namontovali, mi funguje, jestli je něco lepšího, tak mě to netrápí.



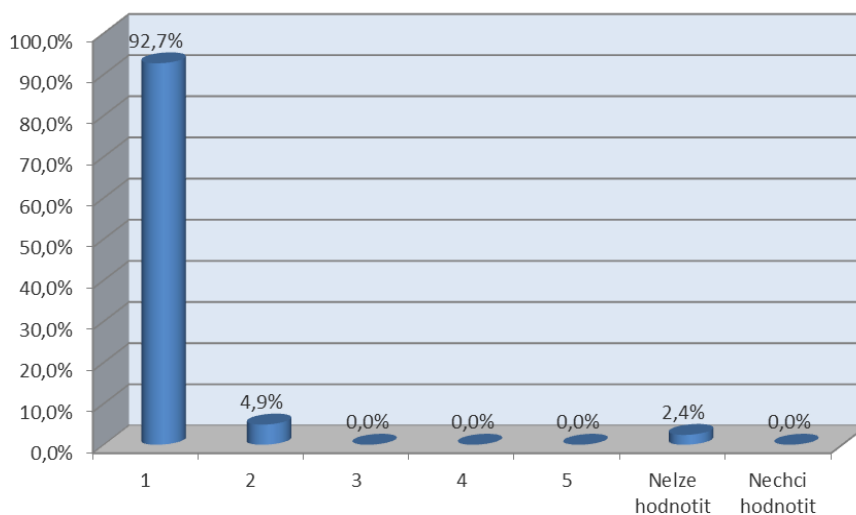
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, jedna, kdyby nebyli kvalitní, tak s nimi už nespolupracuji.
- 1, jedna, my jsme s tím spokojení.
- 1, jednička, určitě.
- 1, nemám vůbec žádné výhrady, všude můžeme dát jedničku.
- 1, nemáme s tím problém, vše je doteď v pořádku. Dělají stále servis.
- 1, zatím je hotová polovina, ale vše je v pořádku, žádný problém.
- 1, žádný problém jsem neměla, letos mi měnili baterku.
- 2, dvojka, jsou to detaily, které by zabraly hodně času, nejsem na to připravený. Vždy je co zlepšovat.
- 2, zlepšila bych rychlost dodání.
- 2, byly tam nějaké reklamace, i když za to svým způsobem nemohli.
- 2, dvojka, byl tam problém s dokončením.
- 2, dvojka, je to těžko říct, objevila se tam jen jedna záležitost, ale jinak jsem byl spokojený.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	92,7%	38
2	4,9%	2
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	2,4%	1
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	41

HODNOCENÍ: 1,05

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jedna. Uvedeno 24x.
- 1*, jedna s hvězdičkou.
- 1, byli výborní.
- 1, maximální spokojenost.
- 1, služby jsou také nadstandardní.
- 1, jedna, perfektní.
- 1, jedna, byl jsem s nimi maximálně spokojen.
- 1, jedna, je to absolutně bez problémů, a kdyby se vyskytly, tak jsou na telefonu k dispozici.



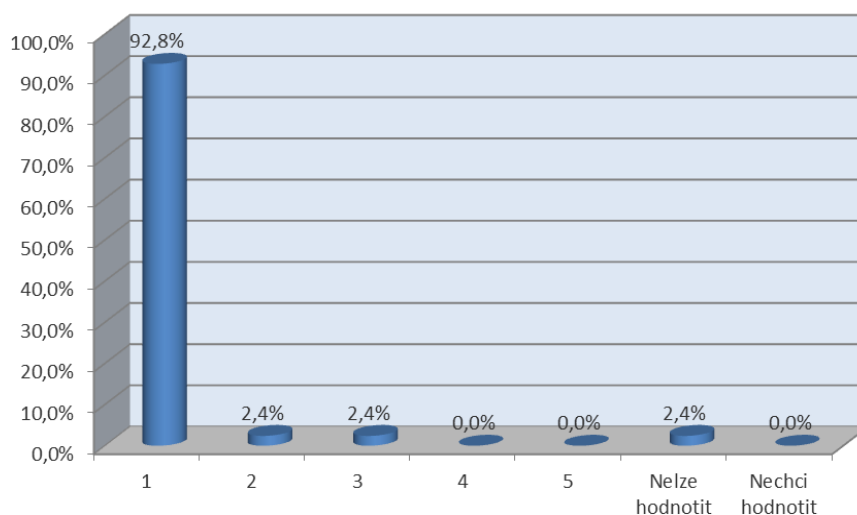
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, jednička, p. Smutný je jeden z lidí, co jsou dobráci. Udělali i zápis do zabez. knihy. Všechno dali do původního stavu.
- 1, jedna, když bylo cokoli potřeba, okamžitě přijeli.
- 1, jedna, když jsme potřebovali servisní zásah, tak nikdy nebyl problém po telefonu.
- 1, v pořádku, proto je mám, jinak bych je vyměnil - nyní s nimi spolupracuji.
- 1, jak jsem chtěl, tak to udělali. Já jsem spokojený.
- 1, jedna, bez výhrad.
- 1, jedna, bez problémů.
- 2, dvojka, když se tu něco stane, oni jsou geograficky trochu dál od nás. Uvítali bychom rychlejší včasnou reakci. Ale není to nic, nad čím by úplně stál svět.
- 2, znovu - byl problém v rychlosti dodání.
- Nelze hodnotit, já přímo v tom areálu nesedím, ale neslyšel jsem o žádných problémech.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	92,8%	38
2	2,4%	1
3	2,4%	1
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	2,4%	1
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	41

HODNOCENÍ: 1,08

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jedna. Uvedeno 17x.
- 1, jedna, nebyl problém. Uvedeno 4x.
- 1, výborné. Uvedeno 2x.
- 1, vše v pořádku. Uvedeno 2x.
- 1, jedna, je to nadstandard. Přijedou, kdykoli je potřeba.
- 1, jedna, domluva byla výborná.
- 1, perfektní.
- 1, profesionalita, vše udělali a vysvětlili mi i, co a jak bude fungovat.
- 1, profesionálně.



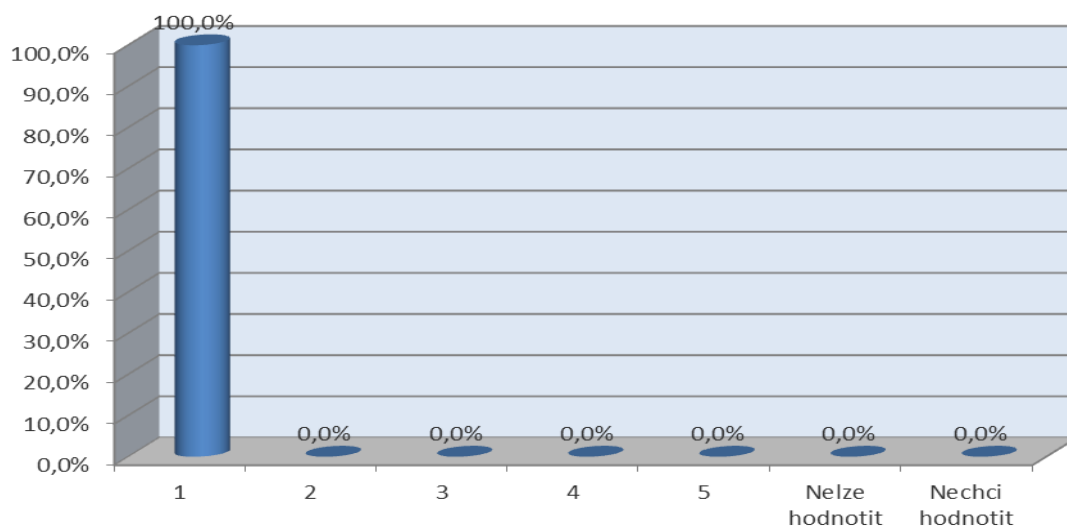
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, jedna, volali mi, že i odchází z domu, potvrdili mi vše. Úplně ideální.
- 1, jedna, rozšiřovali jsme to zabezpečení na vchod mateřské školy a bez problémů poradili, byli ochotní.
- 1, jednoznačně za 1. Nebyl žádný problém.
- 1, dobré jednání.
- 1, dokonce po sobě uklidili.
- 1, jedna, jsou vstřícní.
- 1, nepřišel jsem s nimi až tak do styku. Neslyšel jsem, že by byly nějaké problémy.
- 1-, neprozradím Vám, co bych zlepšil.
- 2, dvojka, co jsem se doslechl, tak při tom dokončení jsme to neměli vyjasněné.
- 3, trojka, měli jsme problémy s termíny dokončení a neřešili to dostatečně rychle.
- Nelze hodnotit, já nemohu hodnotit zaměstnance, protože v té době mi to instaloval právě samotný pan Smutný.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE VEDENÍ FIRMY



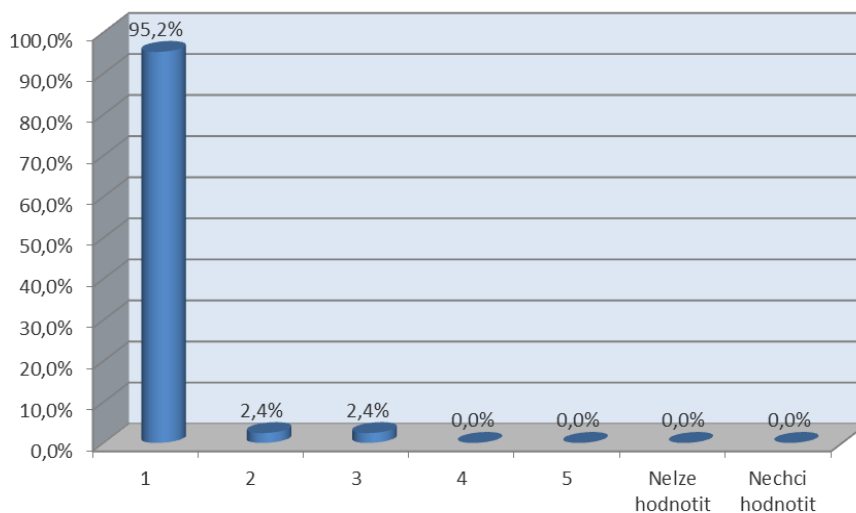
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	41
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	41

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jedna. Uvedeno 27x.
- 1, jedna, v pořádku. Uvedeno 3x.
- 1, jedna, úplně úžasné.
- 1, montoval to přímo majitel.
- 1, když jsem volala, tak přišli a bylo to v pohodě. Poslal mi pracovníka a v pohodě.
- 1, bez problému jsme se domluvili.
- 1, dobře se mi s nimi komunikovalo.
- 1, jedna, bylo to jako s ostatními lidmi.
- 1, jedna, co se dohodne, to platí.
- 1, jedna, spokojenost.
- 1, komunikovali jsme málo, ale vše je v pořádku.
- 1, jedna, bez problémů.
- 1, jedna, standardně.

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



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	95,2%	39
2	2,4%	1
3	2,4%	1
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	41

HODNOCENÍ: 1,07

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 12x.
- 1, jedna, co slíbili, to dodrželi. Uvedeno 7x.
- 1, bez problému. Uvedeno 4x.
- 1, perfektní, když se s nimi domluvíte, hned jak můžou, přijdou.
- 1, jedna, perfektní firma.
- 1, jedna, ochota, vstřícnost, cenová relace - vše bez sebemenších problémů. Absolutní spokojenost.
- 1, bez problémů, vše vynikající.



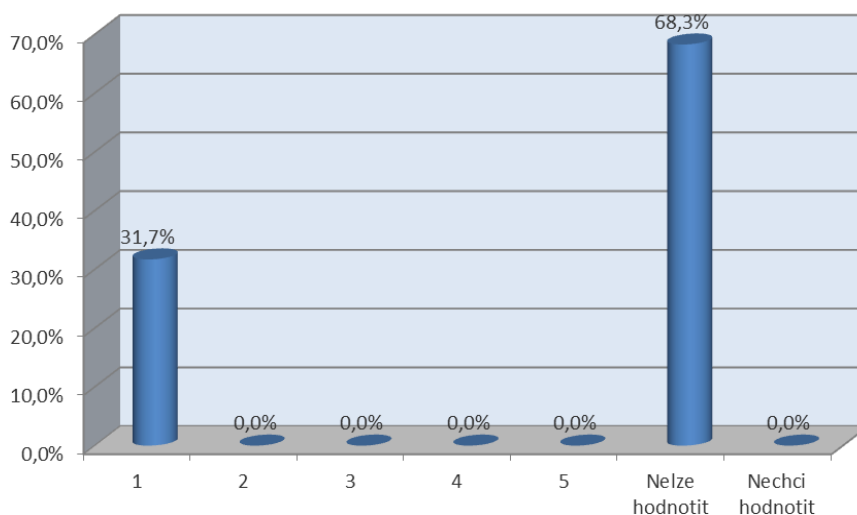
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, 100%, smluvní ceny fungují.
- 1, jedna, dodrželi všechno, přijeli, když měli přijet, plus nějaká tolerance, tak, jak to je.
- 1, jedna na všechno, bylo to rychle, cena byla jasná, nic navíc. Dobré.
- 1, jedna, cena byla taková, jak jsme se dohodli.
- 1, jedna, co jsme si s nimi domluvili, to bylo v pořádku.
- 1, jedna, oni pracují i po telefonu a dokáží odstranit problémy.
- 1, jedna, to taky dopadlo dobře. Dávali mi cenovou nabídku i poté na servis. Spokojenost.
- 1, nemám žádné výhrady.
- 1, vše fungovalo bez výhrad. Na čem jsme se dohodli, to platilo.
- 1, vše OK.
- 1, vše v pořádku.
- 1, finální cenu prozatím ještě nemáme.
- 2, problém s dodací lhůtou.
- 3, trojka, měli jsme problémy s termíny dokončení.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ / REKLAMACÍ



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	31,7%	13
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	68,3%	28
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	41

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jedna. Uvedeno 3x.
- 1, nahlásil jsem problém, všechno to udělali, dohodli jsme se. Bylo to super. Zásah byl provedený dobře.
- 1, jedna, ale pokud nastaly, okamžitě se odstranily k naší spokojenosti.
- 1, nepatrné problémy nastaly, ale hned to bylo vyreklamováno - opraveno.
- 1, jedna, měli jsme tu rozbité věci, ale bez problémů to bylo vyreklamované.
- 1, jedna. Problémy nastaly, jsou to přece jenom přístroje, ale byly okamžitě vyřešeny.
- 1, když se objevila nějaká komplikace, vše bylo do pár hodin vyřešeno.
- 1, nějaké problémy byly, ale nebyl problém s jejich řešením.



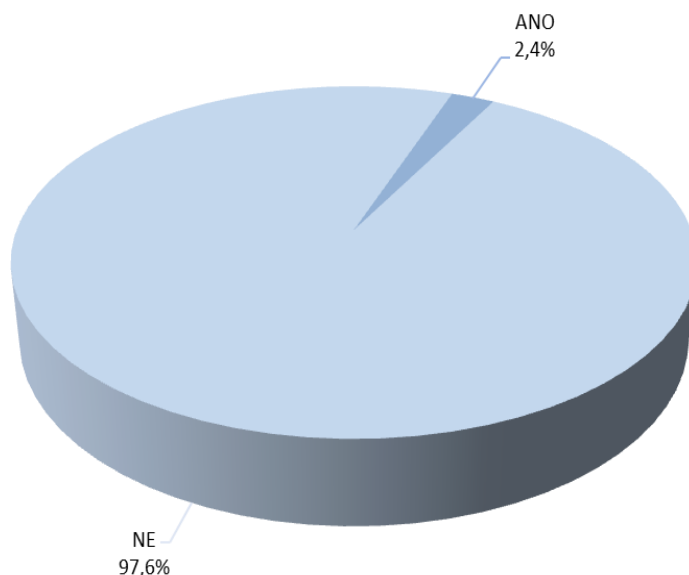
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, vše jsme vyřídili na základě telefonátu nebo ústní dohody.
- 1, vždy bylo vše vyřízeno k naší spokojenosti.
- 1, jedna, jsou vstřícní.
- Nenastaly žádné problémy ani reklamace. Uvedeno 24x.
- Nelze hodnotit. Uvedeno 2x.
- Nelze hodnotit, reklamace žádné nenastaly, dělali mi pouze jednu úpravu, kde nebylo rozhodnutí zcela správné, ale to bylo spíš na trochu bádání.
- Nelze hodnotit, žádné nenastaly. Já jsem se snad ještě s takovým kvalitním dodavatelem nepotkala.

CHYBÍ VÁM NĚCO V NABÍDCE PRODUKTŮ A SLUŽEB?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
NE	97,6%	40
ANO	2,4%	1
CELKEM	100%	41

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Co jsem potřeboval, tak splnili všechno. Uvedeno 5x.
- Nechybí, vyšli nám vstříc i nad rámec toho, co poskytují, i v rámci veřejného osvětlení. Vidíme, že se na ně můžeme obrátit i v jiných ohledech, než je jen zabezpečení.
- Nenašla jsem nic, co by chybělo.
- Já toho moc nepotřebuji, takže mně nic nechybí.
- Nabídka služeb je dle mého očekávání.
- Všechno je v pořádku.
- Vše, co jsme potřebovali, mají v nabídce.
- Nic dalšího jsem nepotřeboval.
- Nevím, nepřemýšlel jsem nad tím.
- Ne, nevybavuji si.
- Jsme spokojeni.
- Dostačující, mně to stačilo.
- Prozatím nevím, teprve to budu studovat.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

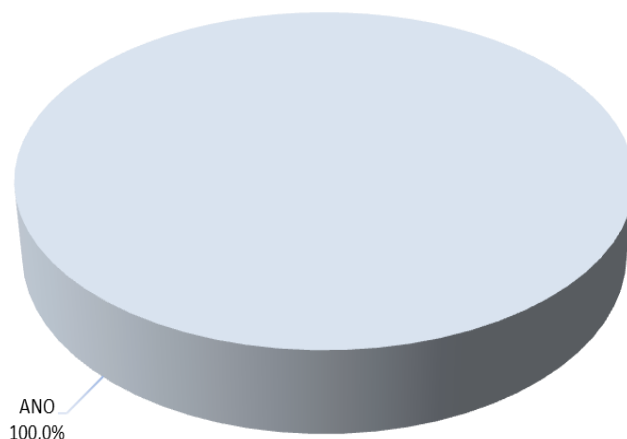
Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Design koncového zařízení. Nejsme spokojení, jak vypadá design všech výrobců zabezpečovacích zařízení, které tady Alarmtec s.r.o. nabízí. Ale v tom není Alarmtec s.r.o. sám, to je celý obor.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



FIRMU DOPORUČUJE 100,0 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	39
NE	0,0%	2
CELKEM	100%	41

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Ano, již jsem doporučil. Uvedeno 7x.
- Ano, již jsem doporučil 2x. Uvedeno 2x.
- Určitě ano, už jsem firmu i doporučoval. Uvedeno 2x.
- Ano. Uvedeno 2x.
- Samozřejmě.
- Ano, už jsem ji i doporučil a stále doporučuji.
- Ano, doporučil jsem kolegům i svým zákazníkům.
- Doporučil jsem ji sobě - soukromě.
- Určitě, doporučoval jsem to známým.
- Ano, bratřenci dělali led osvětlení.



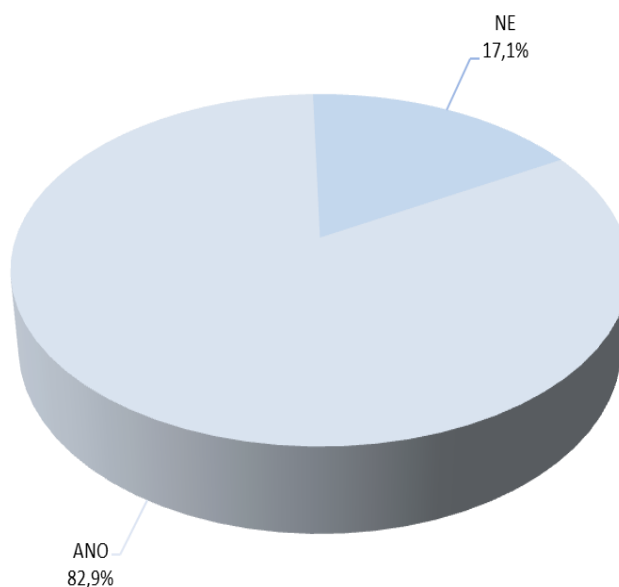
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- Už jsem firmu doporučila.
- Už se tak stalo.
- Jo, určitě.
- Po první zakázce jsem firmu doporučila.
- Pokud by se někdo zeptal, tak určitě.
- Určitě bych doporučil, zatím nebyla možnost.
- Ano, známým, a ti byli taky spokojení.
- Ano, doporučuji.
- Ano, doporučil bych.
- Ano, hned na začátku.
- Ano, to dělám.
- Doporučujeme.
- Ještě jsem ji nedoporučila.
- Ještě jsem neměl možnost doporučit.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	82,9%	34
NE	17,1%	7
CELKEM	100%	41

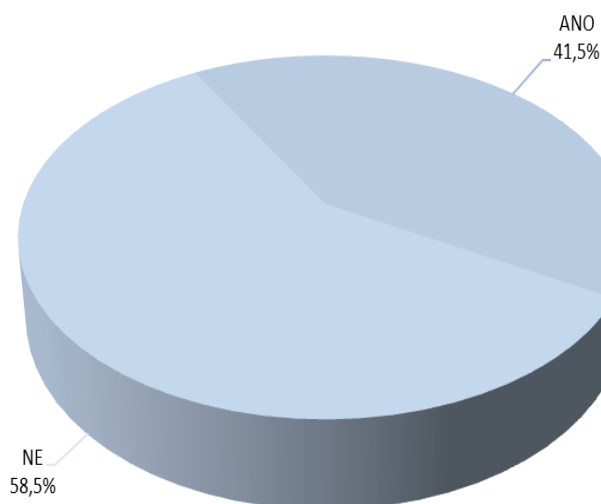
ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> AGROCHEMA družstvo, p. Komárek, Studenec 187, 675 02 Studenec. | Spokojenost s firmou Alarmtec s.r.o. |
| <ul style="list-style-type: none"> Bears s.r.o., Truneček Marek, Náměšť nad Oslavou. | Celková spokojenost s přístupem firmy Alarmtec s.r.o., jak s komunikací, tak s realizací díla, které dělají. |
| <ul style="list-style-type: none"> Bláha Marek, Moravské Budějovice. | Doporučil bych firmu Alarmtec s.r.o. každému, kdo chce kvalitně zabezpečit svůj dům a majetek. |
| <ul style="list-style-type: none"> Družstevní Játka Sádek, družstvo, p. Kříž, Čáslavice, 675 22. | Jsme spokojeni s kvalitou zakázky, službami i následným servisem firmy Alarmtec s.r.o. |
| <ul style="list-style-type: none"> Fňukal Josef, Havlíčkův Brod/Jihlava. | Pokud hledáte kvalitní firmu v rámci Vysočiny na zabezpečovací kamerové systémy, tak Alarmtec s.r.o. je ten správný partner. |
| <ul style="list-style-type: none"> FVE, Ing. Novotný Vladimír, Jevišovice. | Ochotní, celkem rychlí a bezproblémové jednání. |

- Havlíček Zdeněk, Třebíč.
S realizací firmy Alarmtec s.r.o. jsem byl spokojen, vše proběhlo, jak jsme se domluvili, i v řádných termínech.
- HEKUPLAST, spol. s r.o., Mgr. Vala Roman, Kojetice 158.
S firmou Alarmtec s.r.o. jsem byl naprosto spokojen, jak po stránce technické, tak i po stránce servisního zabezpečení. Firmu můžu rozhodně doporučit všem, kdo uvažují o zabezpečení svých objektů.
- HLOUCH MOTORS s.r.o., Hlouch Marek, Ostašov 46, Třebíč - Brněnská ul.
S firmou Alarmtec s.r.o. jsem byl spokojený, doporučuji i ostatním.
- Horácké Autodružstvo, Kovář Oldřich, Brněnská, Třebíč.
Všechno proběhlo bez problémů.
- HTTP Moravia, Dulínek Michal, Přímětice 312.
Firma Alarmtec s.r.o. je bezproblémová, problémy hned řeší. Vše je v pořádku.
- Hudský Dušan, Stráž nad Nežárkou.
Doporučil bych každému - je to profesionální firma, která odvede to, co nabídne, v co nejvyšší kvalitě.
- Chytka Jaroslav, Kuroslepy.
Co jsem očekával, bylo provedeno v odpovídající kvalitě. Byl jsem s firmou Alarmtec s.r.o. spokojen.
- Josef Čurda - výroba ponožek, Římov 92, 675 22 Stařeč.
Firmu Alarmtec s.r.o. doporučuji každému, jen škoda, že takových firem není více.
- Ing. Kacetlová Hana, Želetava.
Firmu Alarmtec s.r.o. doporučuji.
- Kolpingovo dílo České republiky, Chudovský Patrik, nám. Republiky 286/22, Žďár nad Sázavou.
S firmou Alarmtec s.r.o. jsem velmi spokojen, doporučuji ji i ostatním. Jsou to profesionállové na pravém místě.
- LEGIO, družstvo, Lysa Bohuslav, tř. Legionářů 1471/15, 586 01 Jihlava.
Na základě dosavadní spolupráce s firmou Alarmtec s.r.o. mohu konstatovat, že bychom ve spolupráci pokračovali rádi i do budoucna.
- MACH-CZ, Čech Martin, Jakubské náměstí 59, Stařeč.
Jsem se vším maximálně spokojen.
- Mateřská škola "Čtyřlístek" Třebíč, příspěvk. org., Špačková Renata, Kubišova 129, Třebíč.
Firma Alarmtec s.r.o. je spolehlivá, seriózní firma, která Vám odborně poradí, vysvětlí Vám problematiku, dodá zboží ve sjednané době za domluvenou cenu. V případě problému se Vám plně věnují kdykoliv, alespoň na telefonu. Nikdy Vás nenechají na holičkách.

- | | |
|--|--|
| • Němec Partners, Němec Jan, Modřínová 600, Třebíč. | Dobrá spolupráce, bylo to rychle a kvalitně uděláno. |
| • Novák ENERGY, družstvo, p. Novák, Hrabětice. | S firmou Alarmtec s.r.o. jsem byl spokojený, doporučuji. |
| • Obec Římov, Novák Rostislav, Římov 1. | Převládá absolutní spokojenost, doporučujeme firmu Alarmtec s.r.o. ostatním zákazníkům. |
| • Pačínek Tomáš, Salavičky. | Každému firmu Alarmtec s.r.o. doporučuji. Spokojenost s kvalitou, s provedením, s rychlostí práce. |
| • Pento s.r.o., Ing. Kubec Petr, U Průhonu 22/466, Praha. | Jsme s firmou Alarmtec s.r.o. spokojení, co víc k tomu dodat? |
| • Pietas Visibla, p. Havlena (Havlenová Dagmar), Soukenická 129, Třebíč. | U firmy Alarmtec s.r.o. je operativní, vstřícný přístup, vyhoví požadavkům zákazníka. |
| • RENVODIN - ŠAFAŘÍK, spol. s r.o., Bc. Šafaříková Sandra, Vladislav 92. | S firmou Alarmtec s.r.o. byla bezproblémová spolupráce, můžeme Vám ji jedině doporučit. |
| • Růžičková Dagmar, Třebíč. | Naprostá spokojenost, profesionalita a velice slušné jednání. |
| • Rýzner Zdeněk, Humpolec. | Vycházejí vstříc našim požadavkům. |
| • Sojka Petr, Vladislav. | S firmou Alarmtec s.r.o. jsem prozatím spokojený, čekám na dokončení zakázky. |
| • Šmatová Viera, Dukovany. | Počínají si výborně. |
| • Šťourač Radek, Třebíč. | 100% spokojenost a důvěra k firmě Alarmtec s.r.o. Hodně jdou i do inovací, poradí a nabídnou postupy. |
| • Truhlářství, Picmous Petr, Račarovice. | Jsou kvalitní, nadále je budu doporučovat a nadále budu využívat jejich služeb. |
| • Vrtal s.r.o., Třebíč, Hrotovická. | Co jsem je oslovil, přijeli, udělali nabídku, provedli dílo a teď vím, že jsem neprohloupil. Firmu Alarmtec s.r.o. bych doporučil i nejlepšímu kamarádovi, protože vím, že neklamou. |
| • ZD ČÁSLAVICE, Ing. Trojan Ladislav, Čáslavice 110, 675 22. | Jsem spokojený s firmou Alarmtec s.r.o. |

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	41,5%	17
NE	58,5%	24
CELKEM	100%	41

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- Družstevní Játka Sádek, družstvo, p. Kříž, Čáslavice, 675 22.
- Fňukal Josef, Havlíčkův Brod/Jihlava.
- HEKUPLAST, spol. s r.o., Mgr. Vala Roman, Kojetice 158.
- Horácké Autodružstvo, Kovář Oldřich, Brněnská, Třebíč.
- Hudský Dušan, Stráž nad Nežárkou.
- Chytka Jaroslav, Kuroslepy.
- MACH-CZ, Čech Martin, Jakubské náměstí 59, Stařeč.
- Mateřská škola "Čtyřlístek" Třebíč příspěv. org., Špačková Renata, Kubišova 1291, Třebíč.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- Pačínek Tomáš, Salavičky.
- Růžičková Dagmar, 674 01 Třebíč.
- Rýzner Zdeněk, Humpolec.
- Sojka Petr, Vladislav.
- Šmatová Viera, Dukovany 164.
- Šťourač Radek, Třebíč.
- Truhlářství, Picmous Petr, Račarovice.
- Vrtal s.r.o., Třebíč, Hrotovická.
- ZD ČÁSLAVICE, Ing. Trojan Ladislav, Čáslavice 110, 675 22.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2014/2015
Popis převažující činnosti firmy:	bezpečnostní systémy
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	8. 9. 2015 – 5. 10. 2015
Počet zákazníků celkem:	58
Počet odpovědí od zákazníků:	41
Procentuální účast zákazníků:	71 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	34 textových referencí (83 %) 17 celých zvukových záznamů (42 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová, Ilona Lukšíková
Kontaktní telefon:	515 535 775, 608 11 88 99

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	Alarmtec s.r.o.
IČ:	28356560
Adresa:	675 22 Římov 93
Telefon:	608 646 666
E-mail:	info@alarmtec.cz
Web:	www.alarmtec.cz

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 71% z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost **Alarmtec 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 **Alarmtec s.r.o.** byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky	CELKOVÉ HODNOCENÍ
Kvalita poskytovaných služeb	1,05
Chování pracovníků a zaměstnanců	SPOLEČNOST DOPORUČUJE
Kvalita komunikace vedení firmy	100 % ZÁKAZNÍKŮ
Dodržování dohod	
Řešení případných problémů / reklamací	

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