



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



OVĚŘENO
ZÁKAZNÍKY

„Tvoříme z neviditelného viditelné.“



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

OBSAH

Seznam zákazníků/ popis zakázky	3
Kdy byla spolupráce dokončena?	4
Jak jste se o firmě ALARMTEC s.r.o. dozvěděl(a)?	5
Co bylo pro volbu firmy ALARMTEC s.r.o. rozhodující?	6
Hodnocení kvality produktů/díla/zakázky	7
Hodnocení kvality poskytovaných služeb	8
Hodnocení kvality komunikace	9
Hodnocení řešení případných reklamací nebo problémů	10
Hodnocení chování pracovníků	11
Hodnocení schopnosti dodržování dohod	12
Ovlivnila Vás při výběru firmy značka KVALITNÍ FIRMA?	13
Slovní hodnocení firmy ze strany zákazníků	14
Základníci firmu doporučují	15
Souhlas s uveřejněním reference na www.alarmtec.cz a www.kvalitnifirma.cz	16
Závěrečná zpráva	18



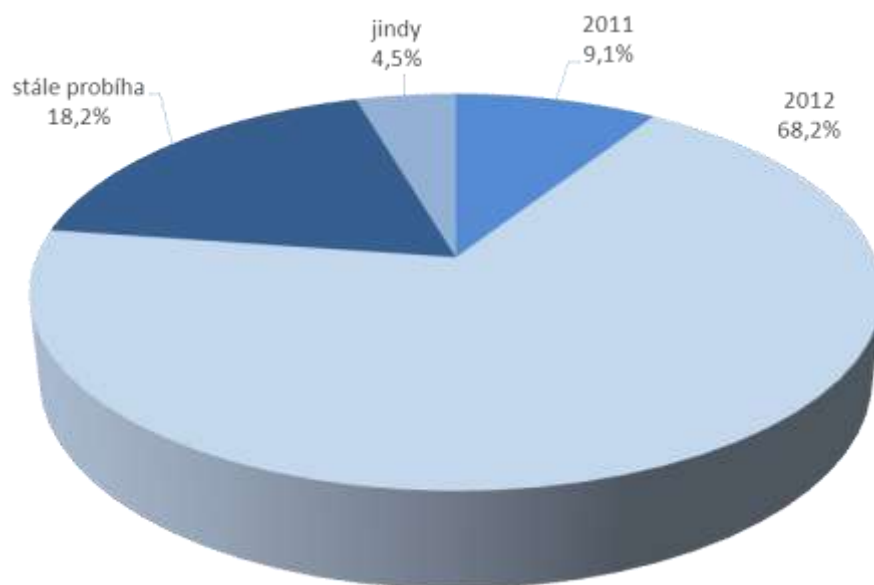
SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ/ POPIS ZAKÁZKY

- | | |
|--|--|
| • Bláha František. | Zabezpečení prodejny a restaurace. |
| • Čurda Josef. | Zabezpečení dveří, rozvody telefonů, kamerové zabezpečení. |
| • pí Čermáková. | Alarmový systém v rodinném domě. |
| • Fňukal Josef. | Rodinný dům - kamerový a bezpečnostní systém. |
| • Hranipex, p. Kos. | Servis zabezpečovacího systému. |
| • Hutař Stanislav. | Servis zabezpečovacího zařízení, zabezpečení rodinného domu. |
| • Pan Jelínek. | Kamerový systém s nočním viděním. |
| • Křivánek Zdeněk. | Zabezpečení - alarm na rodinný dům. |
| • LANA a.s., Machka Pavel. | Správa elektronického zařízení, telefonních a kamerových systémů. |
| • Matula Martin. | Alarm a protipožární systém v celém domě. |
| • MŠ "Čtyřlístek", pí Špačková. | Elektronické zabezpečení objektu - školky, zabezpečení na rodinném domě. |
| • Pietas Visibla, Havlena Marek. | Zabezpečení objektu. |
| • Pospíchal Václav. | Zabezpečení rodinného domu. |
| • PROEX 2000, Caha Petr. | Montáž kamery. |
| • Růžička Adolf. | Montáž biometrického zámku na dveře. |
| • Smejkalová Dagmar. | Alarm a bezpečnostní systém na rodinném domě. |
| • SPMS PK Argus Poseidon, Tručka Michal. | Předělání budovy - nevyhovující zabezpečení. |
| • SVBJ Želetava, Mastný Jiří. | Rozvody zvonků, montáž kamerového systému. |
| • Synek Zdeněk. | Zabezpečení rodinného domu. |
| • Trnovský Pavel. | Zabezpečení rodinného domu. |
| • Tronet s.r.o., Trojan Miroslav. | Oprava čidel - porucha po blesku. |
| • XANADU, Penn Rudolf. | Zabezpečení, kamery pro kanceláře. |

NEODPOVĚĎELI/ZDŮVODNĚNÍ

- | | |
|-------------------------------------|---|
| • Bartoš Václav | Nechce vyplnit dotazník. |
| • Beer Pavel | Opakovaně nedovoláno 4x. |
| • Cover King Group s.r.o., p. Vrbka | Nechce vyplnit dotazník - byl spokojený. |
| • Havlík Libor | Opakovaně nedovoláno 3x. |
| • MS Quatro, s.r.o., Macho Martin | Nechce vyplnit dotazník - průzkumy ho nezajímají. |
| • Nosek Jan | Nechce vyplnit dotazník - byl celkově spokojený. |
| • Picmaus Karel | Nezná, nepamatuje si firmu Alarmtec. |
| • Řiháková Helena | Opakovaně nedovoláno 4x. |
| • Souček Rostislav | Nezná, nepamatuje si firmu Alarmtec. |
| • ZŠ a MŠ Dalešice | Opakovaně nedovoláno 4x. |

KDY BYLA SPOLUPRÁCE DOKONČENA?

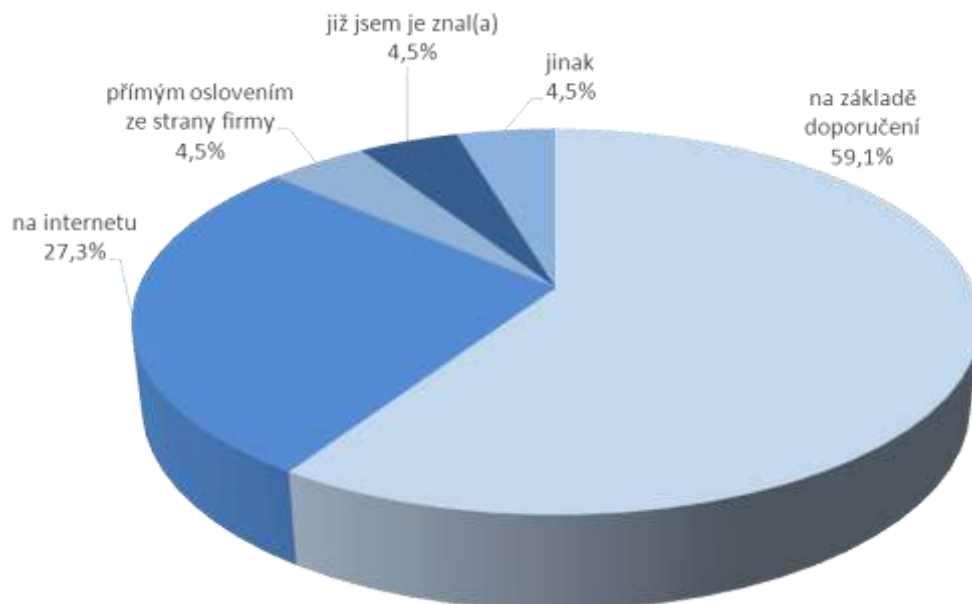


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2011	9,1%	2
2012	68,2%	15
stále probíhá	18,2%	4
jindy	4,5%	1
CELKEM	100%	22

PŘÍMÉ ODPOVĚDI ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINDY“:

- 2010.

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

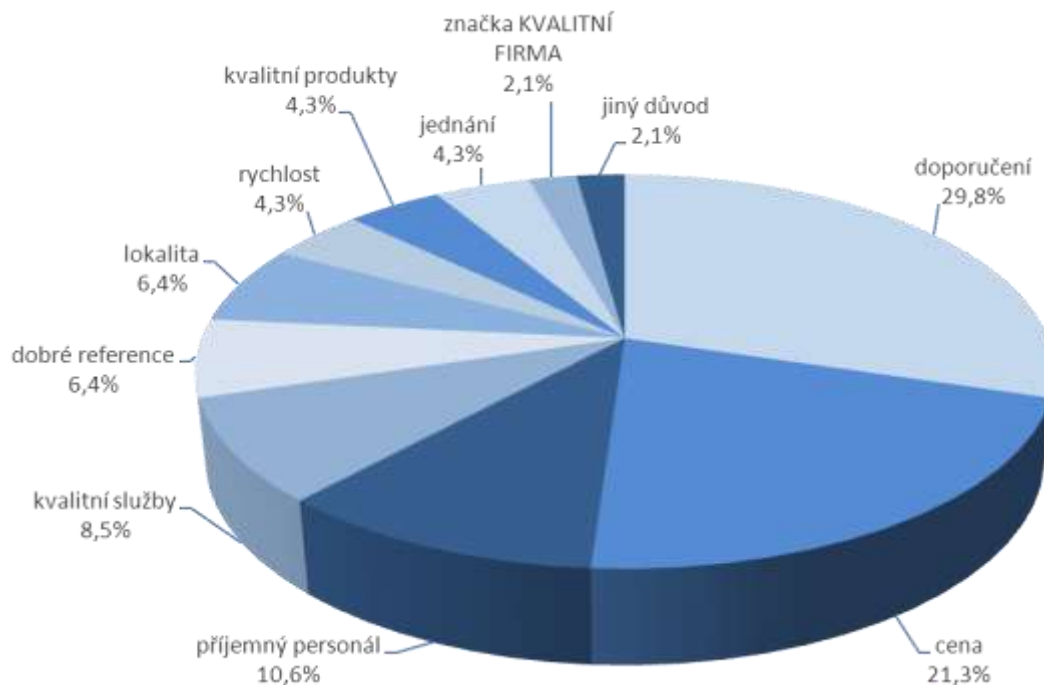


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	59,1%	13
na internetu	27,3%	6
přímým oslovením ze strany firmy	4,5%	1
již jsem je znal(a)	4,5%	1
jinak	4,5%	1
na veletrhu	0,0%	0
z tiskové inzerce	0,0%	0
z rádia	0,0%	0
z reklamní tabule / billboardu	0,0%	0
z letáku v naší schránce	0,0%	0
z www.kvalitnifirma.cz	0,0%	0
z katalogu Kvalitní firmy ČR	0,0%	0
z výběrového řízení	0,0%	0
nevím, nevzpomínám si	0,0%	0
CELKEM	100%	22

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINAK“:

- Náhodně jsem firmu oslovil a na základě spokojenosti se spoluprací pokračuji.

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



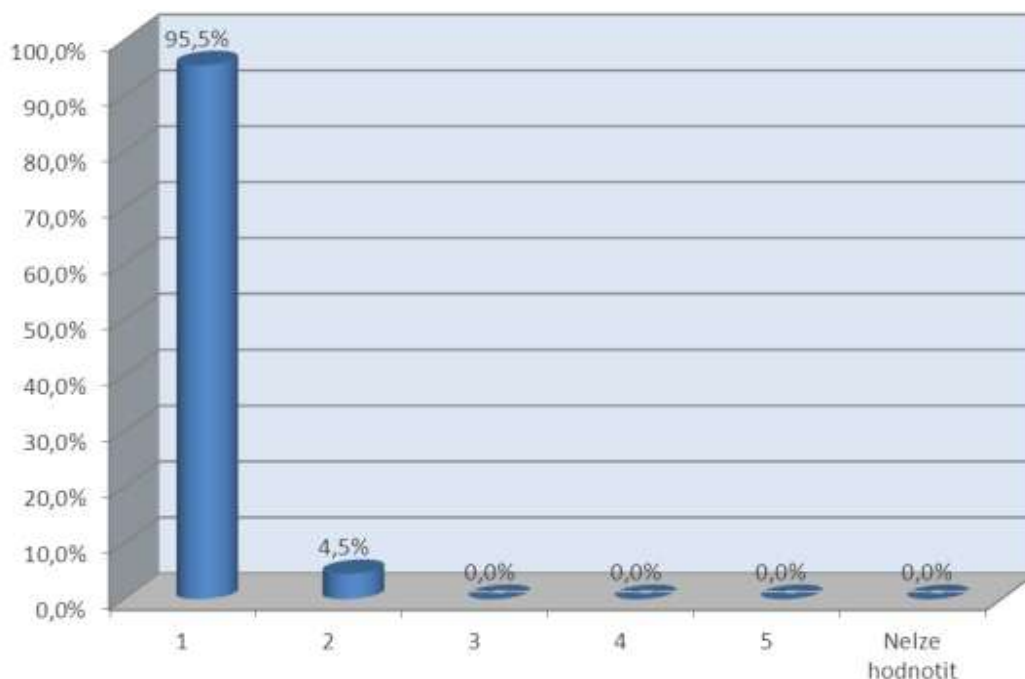
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet*
doporučení	29,8%	14
cena	21,3%	10
příjemný personál	10,6%	5
kvalitní služby	8,5%	4
dobré reference	6,4%	3
lokalita	6,4%	3
rychlost	4,3%	2
kvalitní produkty	4,3%	2
jednání	4,3%	2
značka KVALITNÍ FIRMA	2,1%	1
jiný důvod	2,1%	1
schopnost splnit vysoké nároky a požadavky	0,0%	0
výběrové řízení	0,0%	0
nevím, již si nevybavuji	0,0%	0
CELKEM	100%	47*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINÝ DŮVOD“:

- Dělalí jsme s nimi již předchozí zakázku a byli jsme spokojeni, nyní jsme je tedy automaticky kontaktovali.

HODNOCENÍ KVALITY PRODUKTŮ/DÍLA/ZAKÁZKY



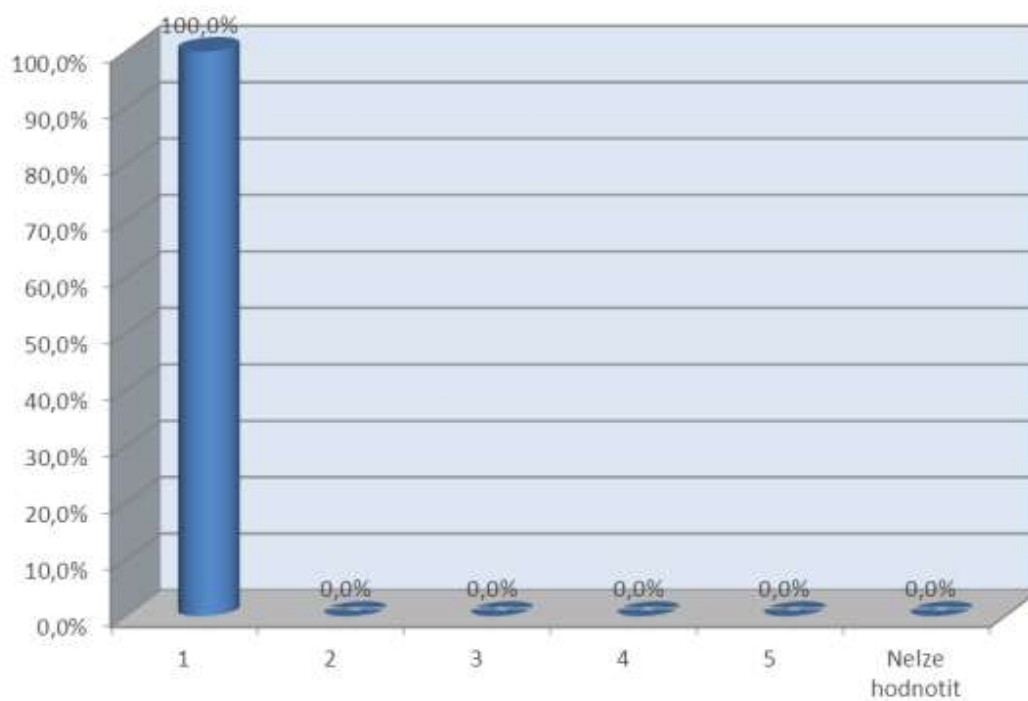
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	95,5%	21
2	4,5%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	22

HODNOCENÍ: 1,05

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, spokojen. Uvedeno 4x.
- 1, určitě za jedna. Uvedeno 2x.
- 1, výborné.
- 1, vždy na výbornou.
- 1, maximální spokojenost.
- 1, jednoznačně.
- 1, dal bych jedničku, nebyl žádný problém.
- 1, na jedničku.
- 1, byl jsem spokojen.
- 1, problémy nebyly.
- 1, určitě.
- 1. (bez komentáře). Uvedeno 6x.
- 2, časové důvody opravy.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



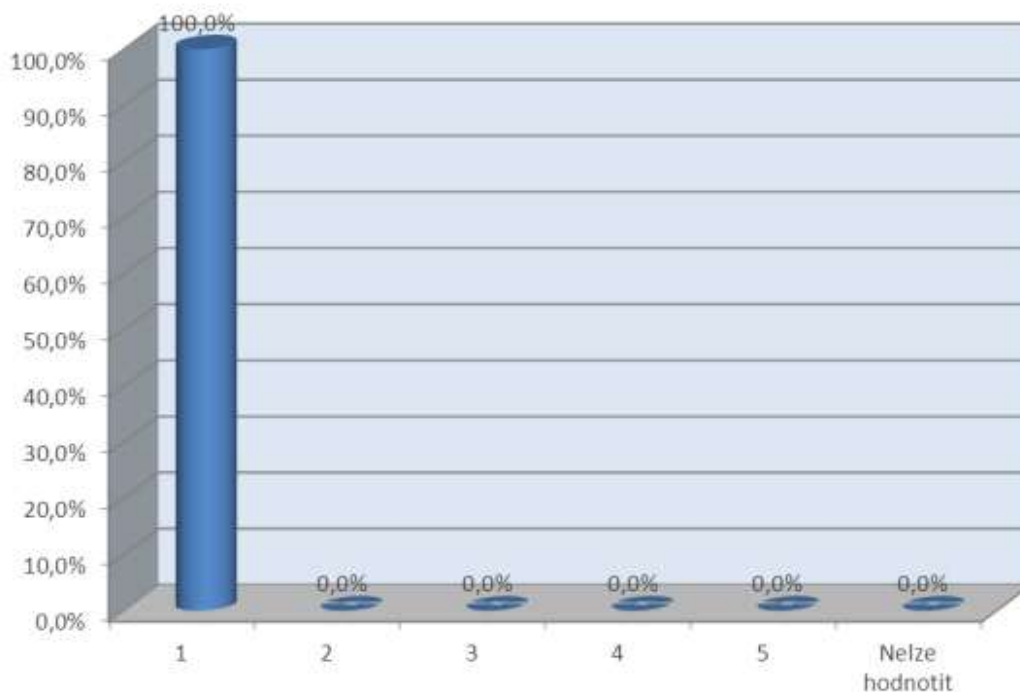
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	22
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	22

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, velice šikovný.
- 1, také hodnotím známkou jedna.
- 1, bezproblémové, byl jsem příjemně překvapen.
- 1, naprosto bez problémů.
- 1, kvalitní.
- 1, také.
- 1, v pořádku.
- 1, dobré.
- 1. Bez komentáře. Uvedeno 14x.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



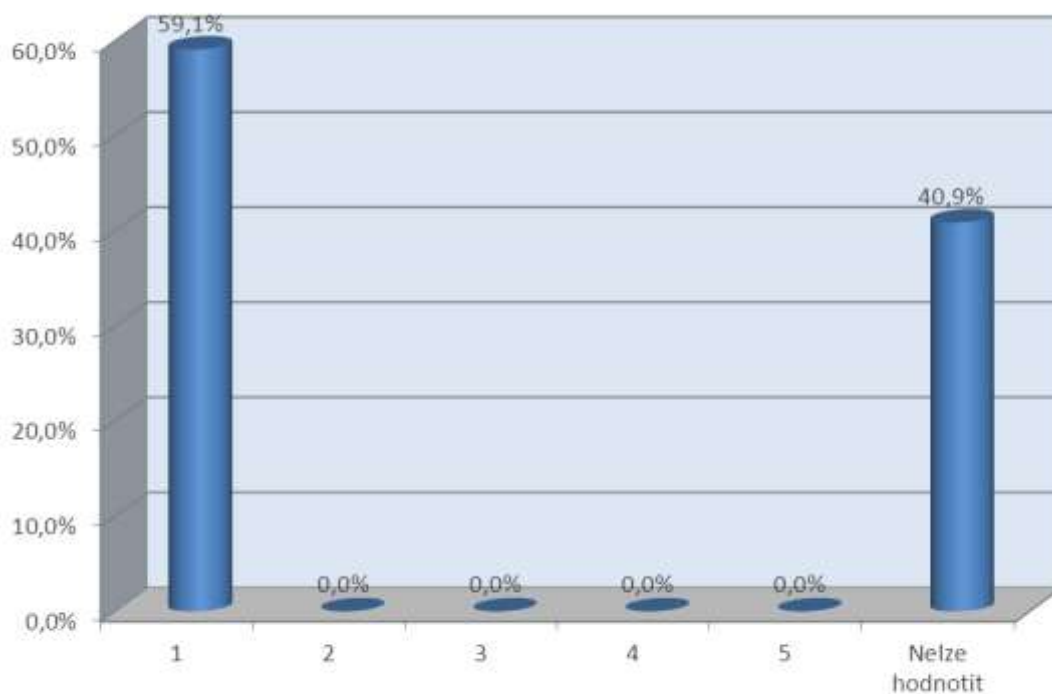
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	22
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	22

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborná. Uvedeno 2x.
- 1, výborní.
- 1, perfektní, ochotní.
- 1, super.
- 1, bezvadné.
- 1, velice spokojen.
- 1, je dobrá, cokoliv bylo potřeba, dodali.
- 1, dobrá, firma je komunikativní.
- 1, v komunikaci není žádný problém.
- 1, vždy reagují, přijedou.
- 1, neměl jsem problém, téměř dokonalé.
- 1, spokojený, také za jedna.
- 1. (bez komentáře). Uvedeno 9x.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH REKLAMACÍ NEBO PROBLÉMŮ



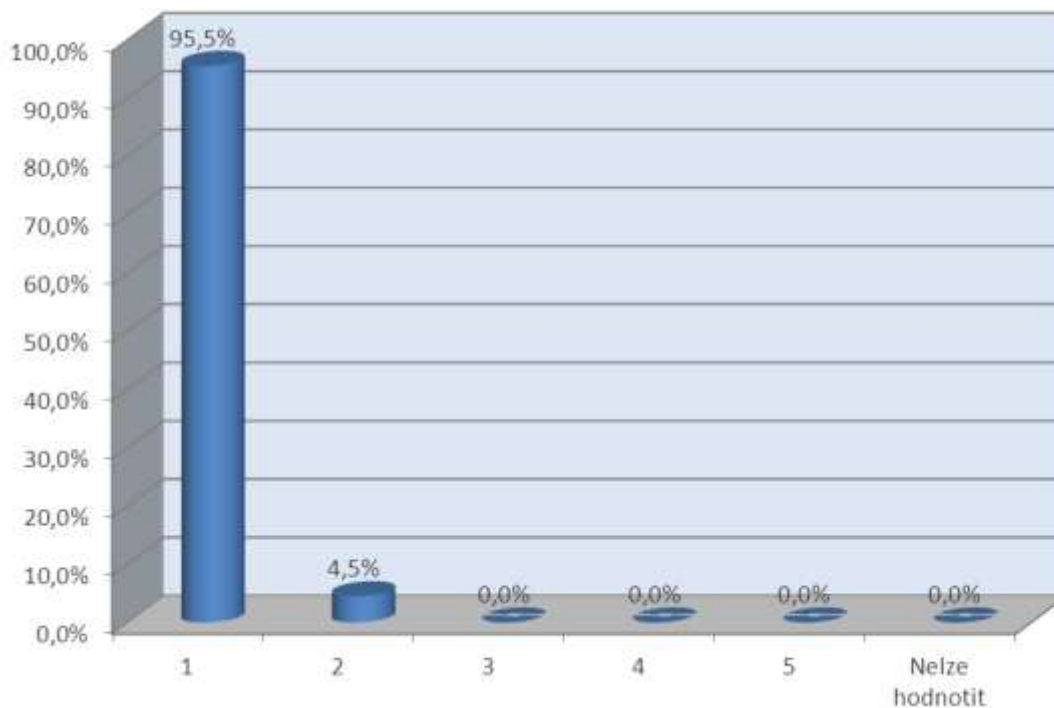
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	59,1%	13
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	40,9%	9
CELKEM	100%	22

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborné, vyskytlo se jedno úskalí a bylo vyřešeno v pořádku.
- 1, dodělávky, vyřízeno ke spokojenosti.
- 1, drobnosti řešeny okamžitě.
- 1, hned vše řešili.
- 1, když byl problém, byl ihned v rychlosti vyřešen.
- 1, když se něco vyskytlo, bylo okamžitě reagováno - i v sobotu nebo neděli.
- 1, když se vyskytly, vždy byly kladně a rychle vyřízeny.
- 1, ochotní při problémech ihned přijedou a vysvětlí.
- 1, velice rychlá reakce - hned vyřešen.
- 1, vstřícné vyřízení, rychlé jednání.
- 1, výměna traťů.
- 1. (bez komentáře). Uvedeno 2x.
- Nelze hodnotit, žádné nenastaly. Uvedeno 9x.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ



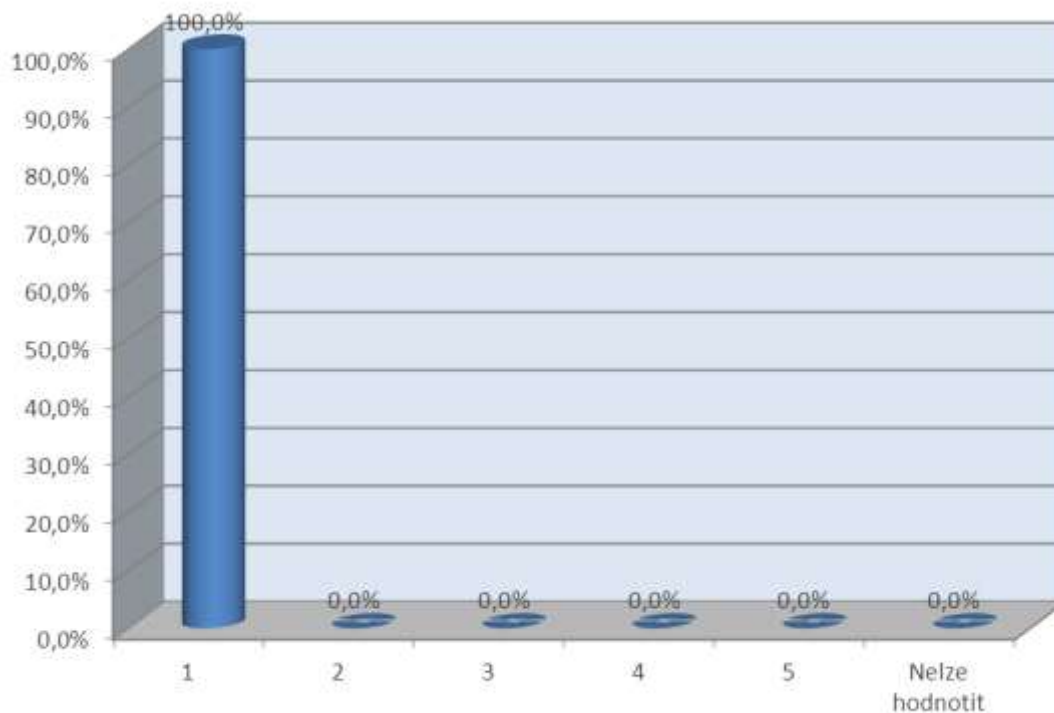
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	95,5%	21
2	4,5%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	22

HODNOCENÍ: 1,05

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, výborné.
- 1, naprosto korektní.
- 1, osobní jednání s p. Smutným a jedním dělníkem - perfektní.
- 1, samozřejmě spokojen.
- 1, slušné.
- 1, slušní, perfektní.
- 1, spokojenost.
- 1, spokojený, v pořádku.
- 1, úplně naprosto bez problémů.
- 1, určitě za jedna.
- 1, určitě.
- 1, v pořádku. Uvedeno 2x.
- 1, velmi dobré.
- 1, všechno bez problémů.
- 1. (bez komentáře). Uvedeno 6x.
- 2, vstřícnost zaměstnanců by mohla být lepší.

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



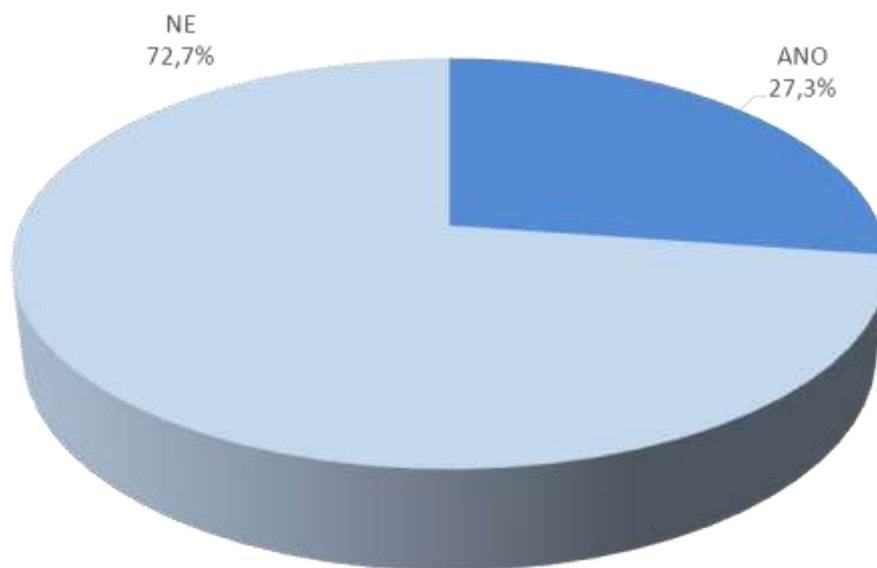
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	22
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	22

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, všechno dodrženo. Uvedeno 6x.
- 1, bez problémů. Uvedeno 2x.
- 1, dle smlouvy vše platilo.
- 1, problém u dodavatele, nebylo v kompetenci firmy Alarmtec, jak to bylo možné ihned dořešeno.
- 1, vše bylo dodrženo dle cenové nabídky.
- 1, nebyl problém.
- 1, jak bylo dohodnuto - tak bylo dokončeno.
- 1, všechno dodrženo, kvalitní a poctivá práce.
- 1, všechno dodrželi, maximální spokojenost.
- 1, vše splnili tak jak bylo dojednáno.
- 1, všechno bez problémů
- 1. (bez komentáře). Uvedeno 5x.

OVLIVNILA VÁS PŘI VÝBĚRU FIRMY ZNAČKA KVALITNÍ FIRMA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
Ano	27,3%	6
Ne	72,7%	16
CELKEM	100,0%	22

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- V době první zakázky tento certifikát neměli.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

SLOVNÍ HODNOCENÍ FIRMY ZE STRANY ZÁKAZNÍKŮ

	Uvedeno
• kvalitní	18 x
• solidní	11 x
• bezproblémová	9 x
• spolehlivá	8 x
• seriózní	1 x
• levná	1 x
• rychlá	1 x

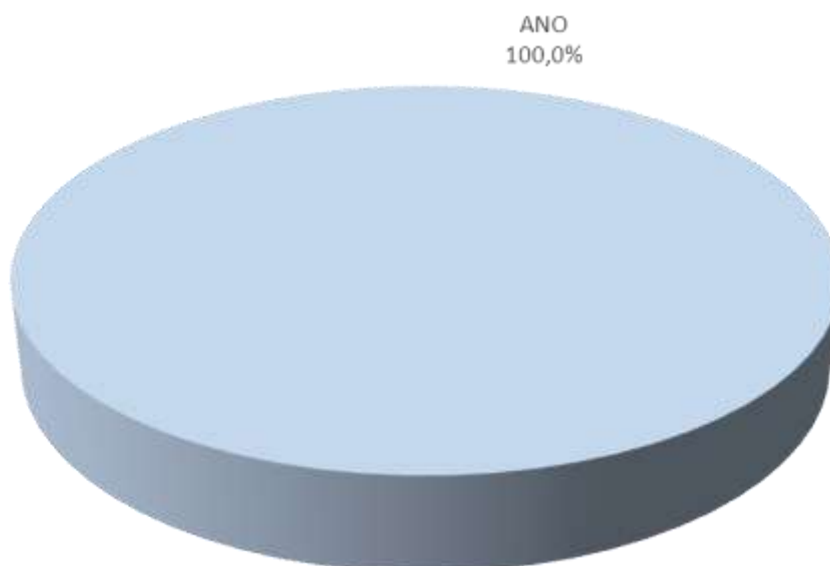


APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



FIRMU ALARMTEC S.R.O. DOPORUČUJE 100% OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
Ano	100,0%	22
Ne	0,0%	0
CELKEM	100%	22



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

ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ

- Bláha František. Byl jsem spokojen s kvalitou služeb a komunikací.
- pí Čermáková. Bezproblémová a spolehlivá firma - byli jsme spokojeni.
- Čurda Josef. Byl jsem spokojen s dodací lhůtou, ochotou, chováním zaměstnanců, kvalitou a přístupem k práci,
- Fňukal Josef. Firma, u které platí dohody, co je napsáno - je splněno.
- Hranipex, p. Kos. Jsem s nimi - firmou ALARMTEC s.r.o. nesmírně spokojen.
- Hutař Stanislav. Příjemný tým, kvalitní, slušné a bezproblémové jednání.
- p. Jelínek. Byl jsem spokojen.
- Křivánek Zdeněk. Všechno bylo dodrženo dle dohody, firma byla velice korektní.
- LANA a.s., Machka Pavel. Byl a jsem spokojen s firmou ALARMTEC s.r.o.
- Matula Martin. Tato firma udělala poctivou práci, člověk může být spokojen a doporučit firmu dalším zákazníkům.
- MŠ "Čtyřlístek", pí Špačková. Spolehlivá firma, která dodrží cenovou nabídku, výborná komunikace, snaha vyhovět zákazníkovi.
- Pietas Visibla, Havlena Marek. Vše bylo bez problémů a dodrželi, co bylo ujednáno.
- Pospíchal Václav. Mohu vřele doporučit, spolupráce a komunikace byla bez problémů a dodržena dle dohod.
- PROEX 2000, Caha Petr. Byl jsem spokojen s prací této firmy.
- Růžička Adolf. Levně, rychle, kvalitně.
- Smejkalová Dagmar. Byl jsem spokojen se spoluprací s touto firmou a doporučuji ji ostatním.
- SPMS PK Argus Poseidon, Tručka Michal. Spolupráce byla výborná.
- SVBJ Želetava, Mastný Jiří. Velice dobrá společnost, profesionální přístup, dodržení termínů a cenové domluvy.
- Synek Zdeněk. Firma, u které se dohodnete na všem a která dokáže nabídnout kvalitní produkt za solidní cenu.
- Trnovský Pavel. Jedná se o velice solidní firmu, která je jedničkou na trhu.
- XANADU, Penn Rudolf. Jsme s firmou Alarmtec s. r. o. maximálně spokojeni - můžeme ji jen doporučit.

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU

- Bláha František. Byl jsem spokojen s kvalitou služeb a komunikací.
- pí Čermáková. Bezproblémová a spolehlivá firma - byli jsme spokojeni.
- Fňukal Josef. Firma, u které platí dohody, co je napsáno - je splněno.
- Hranipex, p. Kos. Jsem s nimi - firmou ALARMTEC s.r.o. nesmírně spokojen.



- Hutař Stanislav. Příjemný tým, kvalitní, slušné a bezproblémové jednání.
- LANA a.s., Machka Pavel. Byl a jsem spokojen s firmou ALARMTEC s.r.o.
- Matula Martin. Tato firma udělala poctivou práci, člověk může být spokojen a doporučit firmu dalším zákazníkům.
- MŠ "Čtyřlístek", pí Špačková. Spolehlivá firma, která dodrží cenovou nabídku, výborná komunikace, snaha vyhovět zákazníkovi.
- Pietas Visibla, Havlena Marek. Vše bylo bez problémů a dodrželi, co bylo ujednáno.
- Pospíchal Václav. Mohu vřele doporučit, spolupráce a komunikace byla bez problémů a dodržena dle dohod.
- Růžička Adolf. Levně, rychle, kvalitně.
- SPMS PK Argus Poseidon, Tručka Michal. Spolupráce byla výborná.
- SVBJ Želetava, Mastný Jiří. Velice dobrá společnost, profesionální přístup, dodržení termínů a cenové domluvy.
- Trnovský Pavel. Jedná se o velice solidní firmu, která je jedničkou na trhu.
- XANADU, Penn Rudolf. Jsme s firmou Alarmtec s. r. o. maximálně spokojeni - můžeme ji jen doporučit.



ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2011/2012
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	3.8.2012 –14.8.2012
Počet zákazníků celkem:	32
Počet odpovědí od zákazníků:	22
Procentuální účast zákazníků:	69%
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	21 textových referencí (95,5%) 15 celých zvukových záznamů (68%)
Odpovědný pracovník APC / zkontroloval:	Ing. Jana Klasová / Ing. Jindřich Volek, Ph.D.
Kontaktní telefon:	515 535 775, 608 11 88 99

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	ALARMTEC s.r.o.
IČ:	28356560
Adresa:	Římov 93, 67522
Telefon:	+420 608 646 666
E-mail:	info@alarmtec.cz
Web:	www.alarmtec.cz

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 69% z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost ALARMTEC s.r.o. se zavázala, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období uplynulých 12-ti měsíců. Dále se zavázala dodržovat APC Kodex kvality. 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 ALARMTEC s.r.o. byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita produktů/dodaného díla	CELKOVÉ HODNOCENÍ
Kvalita poskytovaných služeb	1,02
Kvalita komunikace	SPOLEČNOST DOPORUČUJE
Chování pracovníků a zaměstnanců	100% ZÁKAZNÍKŮ
Dodržování dohod	
Řešení problémů	

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