

Tisková zpráva SČS 26.1.2007

o vyhlášení a předání CENY SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK Sdružení českých spotřebitelů za rok 2006

V průběhu prosince a ledna vyvrcholila mnohaměsíční aktivita Sdružení českých spotřebitelů, kterou je vyhlášení a předání CENY SPOKOJENÉHO ZÁKAZNÍKA v regionech. Cena je vyhlášována v pěti krajích ČR a ceny vybraným subjektům předávají při slavnostním aktu hejtmanové.

I. Informace o ceně:

1. Sdružení českých spotřebitelů (SČS) vyhlásilo v pěti regionech s využitím zkušeností získaných v letech 2001 – 2005 cenu **Spokojený zákazník za rok 2006**.
2. Ocenění vyjadřuje, že firma, která ho získala, trvale poskytuje služby v oboru svého podnikání v souladu s očekáváním spotřebitele. Předpokládá se tedy, že naplňuje nejen požadavky dané obecně závaznými platnými právními předpisy, ale dále že při poskytování služeb či při uvádění výrobků na trh,
 - má dostatečně srozumitelně deklarovanou jakost a spolehlivost,
 - „nadstandardně“ poskytuje své služby s odpovídající odbornou úrovní prodejce,
 - poskytuje potřebné informace spotřebitelům, např. o zajištění odborného servisu, a podobně.
3. Při udělení ceny bylo komisí ustavenou při SČS přihlédnuto i k tomu, jaký image firma má jak mezi spotřebiteli, tak i u místní a podnikatelské samosprávy.
4. Cena je udělována na základě:
 - a) návrhu předneseným členem SČS,
 - b) návrhu předneseným zástupcem místních nebo podnikatelských samospráv,
 - c) výsledků vyhlášeného šetření „spokojený zákazník“ provedeném účelově v rámci aktivit SČS.
5. Ocenění se uděluje na dva roky. Bližší informace o metodice udělování ceny, kategoriích pro něž je vyhlášována atd. jsou vystaveny na www.regio.cz/cena.
6. Spokojenost spotřebitele vnímáme jako významný faktor dopadů způsobených rozdíly trhu v jednotlivých krajích, mikroregionech, městech a obcích. Proto klade SČS důraz na aplikaci nástrojů, které by vedly ke snižování rozdílů v úrovni poskytovaných služeb, tedy i v oblastech souvisejících s podporou regionálního rozvoje. K tomuto účelu byla vypracována regionální strategie, jejíž dílčím nástrojem je právě vyhlášení ceny. Je to příklad „pozitivního přístupu“ při vytváření lepších vztahů mezi spotřebiteli a poskytovateli služeb.

II. Předání cen:

7. Ve všech regionech, kde cena byla vyhlášena, převzali záštitu nad jejím předáním hejtmanové. Ceny byly předány při příležitosti regionálních „Dnů spotřebitele“.
 - V **Ústeckém kraji** převzal záštitu hejtman **Ing. Jiří Šulc** a osobně ceny předal v Ústí nad Labem dne 30. listopadu 2006; cenu převzalo 12 oceněných firem.
 - V **Jihomoravském kraji** převzal záštitu hejtman **Ing. Stanislav Juránek**, ceny předal

náměstek hejtmána Ing. Václav Horák v Brně dne 27. listopadu 2006; cenu převzalo 16 oceněných firem.

- V **Karlovarském kraji** převzal záštitu hejtmán **JUDr. Josef Pavel** a osobně ceny předal v Karlových Varech dne 3. ledna 2007; cenu převzalo 10 oceněných firem.
- V **Jihočeském kraji** převzal záštitu hejtmán **RNDr. Jan Zahradník** a osobně ceny předal v Českých Budějovicích dne 18. prosince 2006; cenu převzalo 20 oceněných firem.
- V **Moravskoslezském kraji** převzal záštitu hejtmán **Ing. Evžen Tošenovský** a osobně ceny předal v Ostravě 18. ledna 2007; cenu převzalo 13 oceněných firem.

III. Analýza výsledků:

Oblast služeb	MO prodej	Hotely a restaurace	Cestovní kanceláře a služby	Auto-moto, prodej, servis, doprava	Občanské služby, servisy	Stavebnictví, výroba, služby	Ostatní	Celkem
Kraj								
Jihočeský	8		2	2	2	4	2	20
Karlovarský	2	1		1	3	1	2	10
Ústecký	3			2		4	3	12
Jihomoravský	4	1		2	1	3	5	16
Moravskoslezský	5	2		1	1	2	2	13
Celkem	22	4	2	8	7	14	14	71

8. Celkem byla tedy cena udělena 71 firmám. Nejvíce oceněných firem bylo z oblastí maloobchodního prodeje, stavební výroby/služeb a ostatních služeb. Seznamy oceněných firem jsou k dispozici na webových stránkách www.regio.cz/cena, resp. <http://www.regio.cz/cena/?loc=cena>.

IV. Závěr:

9. Zkušenosti uplynulého roku, resp. pěti let jsou velmi pozitivní a rovněž zájem a reakce ze strany regionální samosprávy; prestiž ocenění stoupá a regionální samospráva oceňuje pozitivní přístup ke kultivaci tržních vztahů. SČS se připravuje v nadcházejícím roce cenu vyhlásit znovu.

Zpracoval:
Ing. Libor Novák
Ředitel SČS

V Praze, dne 26.1.2007

Kontaktní údaje:
SČS, Budějovická 73, 140 00 Praha 4
tel. + 420 261262280, fax + 420 261262268
E mail: dupal@regio.cz, novak@regio.cz
www.regio.cz/spotrebitel