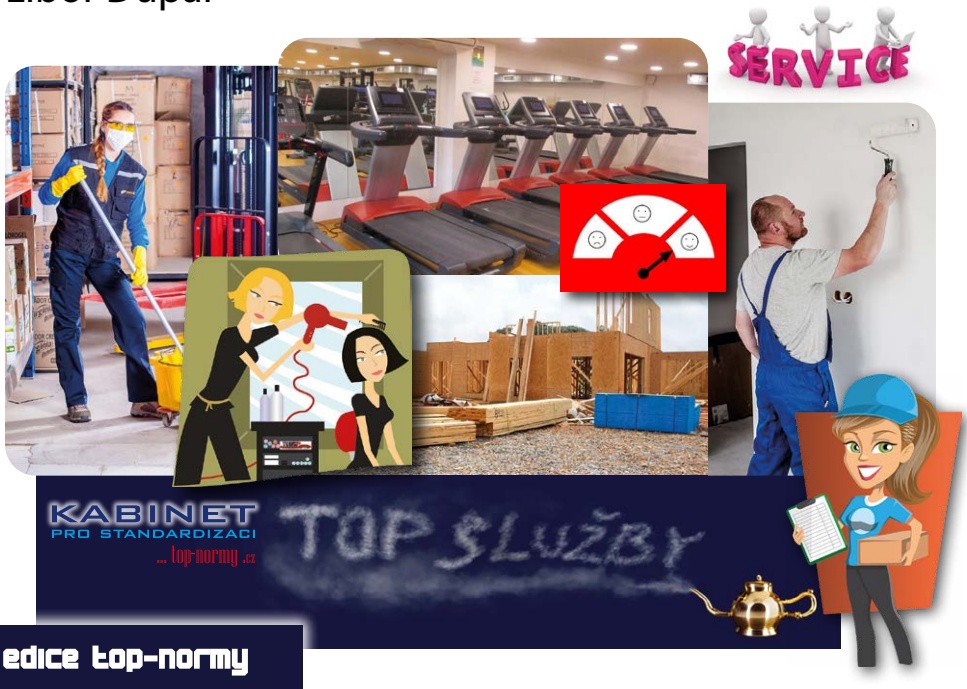


MODEL PRO POSKYTOVÁNÍ KVALITNÍ SLUŽBY V ČR

(top-sluzby.cz)

Libor Dupal



edice top-normy

Publikace byla vytvořena za finanční podpory
Rady kvality České republiky
www.narodniportal.cz



Model byl vyvinut pod záštitou
Hospodářské komory ČR



Model pro poskytování kvalitní služby v ČR (top-sluzby.cz)

Ing. Libor Dupal

OBSAH

ÚVODNÍ SLOVO PRVNÍHO MÍSTOPŘEDSEDY RADY KVALITY ČR	3
ÚVOD AUTORA	3
1. CO ZNAMENÁ MODEL PRO POSKYTOVÁNÍ KVALITNÍ SLUŽBY V ČR A CO JE JEHO CÍLEM?	4
2. MODEL NENÍ O STANOVENÍ MINIMÁLNÍCH CEN!	5
3. VYUŽÍVÁNÍ MODELU MUSÍ BÝT PRIORITYNĚ PŘÍNOSEM PRO UŽIVATELE SLUŽEB. JAKÝ JE TO PŘÍNOS?	5
4. JAKÉ PŘÍNOSY BUDE MÍT ZAPOJENÍ SE DO MODELU PRO POSKYTOVATELE SLUŽEB A PRO SPOLEČENSTVA (CECHY), JEŽ JE ZASTŘEŠUJÍ?	6
5. JAKÉ JSOU PODMÍNKY A PRAVIDLA VYUŽITÍ MODELU?	7
6. NÁVODY K VYUŽITÍ MODELU	8
6.1 Postup pro zaregistrování služby	8
6.2 Postup pro výběr zaregistrované služby	9
7. ZÁVĚR	9
Vybrané odkazy a zdroje	9
Z POSLEDNÍCH SVAZKŮ EDICE TOP-NORMY	11



Publikace vznikla díky podpoře Rady kvality ČR při Ministerstvu průmyslu a obchodu (MPO), která ji jako jeden z prioritních projektů Odborné sekce pro infrastrukturu kvality přijala k finanční podpoře.



RADA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY

ÚVODNÍ SLOVO

prvního místopředsedy Rady kvality ČR

Rada kvality České republiky (Rada) je poradním, iniciačním a koordinacním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje a uplatňování Národní politiky kvality (NPK) v České republice, v souladu s politikou podpory kvality Evropské unie. Rada za dvacet dva let svého působení dosáhla řady pozitivních výsledků, které umožnily citlivější vnímání problematiky kvality ve společnosti, přispěla k rozvoji managementu kvality v podnikatelském i veřejném sektoru a založila programy a nástroje, jež přinášejí zvyšování kvality v procesech, zboží či službách.



Podpora vytváření a uplatňování nástrojů k podpoře kvality výrobků a služeb je podstatou mise NPK, která byla v aktuální verzi strategie pro roky 2023–2030 Ministerstvem průmyslu a obchodu přijata. Vítám, že ve spolupráci s Hospodářskou komorou ČR vznikl nástroj „Model pro poskytování kvalitní služby v ČR“, jehož zviditelnění formou publikace může Rada podpořit. Předpokládá se, že většinou bude využíván k nabídce služeb malých a středních podniků a živnostníků, což je další prioritou Rady. Rada tak přispívá ke kultivaci trhu na principu podpory výběru transparentně a profesionálně nabízených služeb – pro podnikatele, samosprávu, školská zařízení, i další uživatele služeb, samozřejmě včetně konečného spotřebitele.

Ing. Pavel Vinkler, Ph.D., 1. místopředseda RK ČR

ÚVOD AUTORA

Orientace na nízkou cenu je v ČR obecně velmi rozšířená. Zřejmě je to ve vztahu k veřejným zakázkám, což je dáno zaprvé nastavením regulatorního rámce, zadruhé jeho ne vždy přesnou, či i samoučelnou interpretací. Nicméně naše společnost je tímto „prosáklá“ obecně. Možná stojí za připomenutí krédo pana Forda, že on si nemůže dovolit kupovat levné věci.

Skutečnost, že nabídky služeb na trhu jsou z hlediska jejich nestejného věcného a kvalitativního obsahu následně i cenově nesrovnatelné, dlouhodobě „trápila“ členy Hospodářské komory ČR. Na platformě její Sekce pro kvalitu byl proto vyvinut MODEL PRO POSKYTOVÁNÍ KVALITNÍ SLUŽBY V ČR, který byl akceptován a podpořen k dalšímu využití představenstvem Komory v r. 2023. Proces vývoje tohoto nástroje, jemuž se věnuje tato publikace, měl několik etap a všechny zainteresované strany, zejména z podnikatelské sféry (poskytovatelé služeb), ale také např.

z oblasti spotřebitelů, subjektů zapojených do infrastruktury kvality aj., byly do procesu zapojeny.

Není samozřejmě řešením vybírat z nabídek služeb tu nejdražší, to by oprávněně bylo označeno za nesmysl. Je ale důležité si uvědomit, že vlastní nabízená cena může být vyhodnocena pouze na základě věcného obsahu nabídky poptávané služby. Nabídkové, ale i tržní ceny obecně, by měly odrážet v jednotlivých segmentech a oborech služeb transparentně daná minimální kvalitativní kritéria, zejména z hlediska obsahu služby. Kvalita přitom (samozřejmě) zahrnuje i aspekt bezpečnosti služby.

Službou se rozumí jakékoliv plnění, obvykle za úhradu, například stavba domu, řemeslný výkon, poskytnutí ubytování, úklid, ale také poskytnutí sociální služby atd.

Model je realizován prostřednictvím webové aplikace top-sluzby.cz a jeho správcem

je Kabinet pro standardizaci, o. p. s. Aplikace je určena jak k registraci služeb, tedy pro poskytovatele služeb prostřednictvím jejich živnostenských společenstev/cechů, tak – a to především – pro všechny subjekty a osoby, jež službu vyhledávají. Využití aplikace je pro obě strany zdarma.

Publikace si klade za cíl přiblížit subjektům trhu, tedy poskytovatelům služeb i jejich už-

vatelům, tento nový nástroj a podpořit jeho široké využívání ku prospěchu kultivace prostředí na trhu služeb.

Ing. Libor Dupal, ředitel Kabinetu pro standardizaci, člen Sekce kvality Hospodářské komory ČR, předseda Řídicího výboru Národního programu Česká kvalita Rady kvality ČR.

1. CO ZNAMENÁ MODEL PRO POSKYTOVÁNÍ KVALITNÍ SLUŽBY V ČR A CO JE JEHO CÍLEM?

„VYBÍREJME SLUŽBU PODLE CENY, ALE OBSAH NABÍDEK PRO VYHODNOCENÍ AŤ JE TRANSPARENTNĚ SROVNATELNÝ. MODEL PRO POSKYTOVÁNÍ KVALITNÍ SLUŽBY TO UMOŽŇUJE A ZPROSTŘEDKUJE.“

Na platformě Hospodářské komory ČR (dále též Komora) byl po několik let realizován projekt vývoje „modelu“ k podpoře systematického zajišťování a poskytování kvalitní služby na trhu v ČR. Model pro poskytování kvalitní služby v ČR (dále též Model) byl představenstvem Komory v závěru roku 2023 od-souhlasen pro zavedení do praxe.

V celém procesu vývoje bylo vždy jednoznačným cílem Modelem posílení kultivace podnikatelského a tržního prostředí v ČR. Jeho účelem je nabídnout metodiku pro transparentní vymezení a možnosti vyhodnocení věcného obsahu (včetně kvality) nabídky poptávané služby. Cílem je tedy zajistit férové srovnání konkurenčních nabídek v jednotlivých segmentech (oborech) služeb, reflektující jak tržní ceny, tak i daná kvalitativní kritéria z hlediska obsahu služby. Zároveň budou zahrnuty veškeré relevantní přímé, ale i nepřímé náklady s důsledným zohledněním všech náležitostí věcného obsahu a rozsahu služby, a to i včetně minimální kvality služby. Kvalita přitom (samozřejmě) zahrnuje i aspekt bezpečnosti služby a naplnění

veřejného zájmu (ochrana zdraví, života, majetku, životního prostředí atd.).

Model je založen na principu, že profesní zdatnost a odbornost poskytovatele služby, a potažmo tedy i kvality nabízené služby, jsou příslušným Autorizovaným živnostenským společenstvem Komory (dále jen Společenstvo) deklarovány přijetím a uplatňováním registrovaných pravidel správné praxe. Tato pravidla jsou obvykle založena na aplikaci technických norem. Členové takového Společenstva by měli být na trhu zviditelněni právě dotčenou certifikací/ dotčeným ověřením profesní odbornosti nabízené služby. Pro takové zviditelnění však dosud chyběl efektivní prostředek, kterým ale má být popisovaný Model.



2. MODEL NENÍ O STANOVENÍ MINIMÁLNÍCH CEN!

Zdůrazňujeme, že Model není určen pro vytváření ceníků, kalkulací a podobných nástrojů v rámci zapojených Společenstev.

Protože jakéhokoliv stanovení minimálních cen Společenstvy a podobnými profesními asociacemi, či vytváření vzorců k určení ceny za jimi poskytované služby, by mohlo být považováno za porušení zákona o ochraně hospodářské soutěže. Takové případné konání

nelze spojovat s odkazem na implementaci Modelu, neboť ten pro to nezavdává žádný podklad, ba přímo takový výklad vylučuje. Model byl vyvinut v plném souladu s platnou právní úpravou v oblasti hospodářské soutěže a v tomto smyslu byl i s příslušnou autoritou komunikován a odsouhlasen.

3. VYUŽÍVÁNÍ MODELU MUSÍ BÝT PRIORITYNĚ PŘÍNOSEM PRO UŽIVATELE SLUŽEB. JAKÝ JE TO PŘÍNOS?

Subjekt vybírající na trhu danou službu se může rozhodovat dle skutečnosti, že poskytovatel dané služby je prostřednictvím svého živnostenského Společenstva zaregistrován v systému, který Model zavádí. Model tak umožňuje klientovi/zákazníkovi/investorovi pochopit věcný obsah a kvalitu nabízené/poskytované služby v souladu s pravidly praxe a na tomto základě porovnávat různé, individuálně sjednávané cenové nabídky, jejichž kalkulace ale rozhodně není předmětem Modelu. Vlastní nabízená cena pak může být srovnatelná na základě věcné podstaty nabídky poptávané služby tak, aby byla konkurenčně férová a aby jak nabídkové, tak i tržní ceny obecně odrážely v jednotlivých segmentech (oborech) služeb daná a očekávaná kritéria.

Je pochopitelné a naprosto logické, že zadavatel/odběratel služby, ať již v rámci veřejné zakázky či podnikatelských vztahů mezi podnikajícími subjekty či i konečný spotřebitel, bude vždy přihlížet k nejnižší nabízené ceně. Je však nutné „srovnávat srovnatelné“, a tomu má Model napomoci.

Zadavatel totiž mnohdy nedokáže zhodnotit kvalitu a odbornost nabízené služby, neboť

nemá příslušné podklady a informace pro takové určení, a upřednostní proto nejnižší cenu. Zkusme výklad doplnit konkrétním příkladem:

V případě, že budete pro podnik vybírat úklidovou firmu, je nepředstavitelné, aby poptávka a následně nabídky neobsahovaly detailní zadání rozsahu služby: počet a plocha místností, předmět úklidu – vysávání, vytírání podlah, počty toaletních a podobných zařízení, zahrnutí mytí oken, jejich počet a charakter atd. Porovnání cenových nabídek, které obdržíte, je pak relevantní z hlediska rozsahu, obsahu služby. U mnohých služeb tomu ale tak není. Může se jednat o vysoce specializované odbornosti, kde se v podmínkách služby zadavatel rychle ztratí. Zde jako příklad uvedme provedení služby odborné nezávislé inspekce dětského hřiště či tělocvičny, která je již v aplikaci zaregistrována. Ale třeba i různé stavební práce a mnoho dalších.

Výzvy (a následně nabídky), kde je nejnižší cena absolutním kritériem, aniž by ze strany zadavatele došlo ke spolehlivému odhadu nákladů a ke zdůvodnění těchto nákladů, podceňují vyhodnocení více aspektů, které rea-

lizace konkrétní zakázky vyžaduje, zejména pak vyhodnocení kvality (včetně samotného obsahu!) služby. Následně může dojít (a v zásadě často i dochází k nabízení služeb, které zadavatelo očekávání nenaplní, případně ho naplňují jen v omezeném rozsahu. Důvodem právě je že toto očekávání není kvalitativně ve výzvě/zakázce nadefinováno.

Shrnuto – nabídku služby, a tedy i její cenu ovlivňuje řada faktorů, které by měly být uváženy a zohledněny. Subjekt, jenž nabízí službu a je v systému Modelu zaregistrován, by měl spolehlivě a transparentně o obsahu a kvalitě služby informovat.

4. JAKÉ PŘÍNOSY BUDE MÍT ZAPOJENÍ SE DO MODELU PRO POSKYTOVATELE SLUŽEB A PRO SPOLEČENSTVA (CECHY), JEŽ JE ZASTŘEŠUJÍ?

Prosazováním a komunikací odbornosti profesí na trhu nabídek služeb nabízí Model metodiku pro transparentní vymezení věcného obsahu a kvality nabízené služby.

Orientace na nízkou cenu zakázek je v ČR obecně velmi rozšířená. V praxi, která nyní na trhu bohužel převládá, pak mohou být (a v zásadě často i jsou) nabízeny služby, které zadavatelo očekávání nenaplní, protože toto očekávání není ani kvalitativně ve výzvě/zakázce nadefinováno.

Model byl vyvinut jako reakce na tuto situaci na základě poptávky podnikatelské sféry. Jak podpořit princip, že **nabízená cena může být srovnatelná** pouze na základě věcného obsahu nabídky poptávané služby? To bylo východisko a zadání poskytovatelů služeb pro vývoj Modelu. Cílem je, aby cena byla konkurenčně férová a aby jak nabídkové, tak i tržní ceny obecně odrážely v jednotlivých segmentech (oborech) služeb daná kvalitativní kritéria z hlediska obsahu služby a vždy zahrnovaly veškeré relevantní přímé, ale i nepřímé náklady s důsledným zohledněním všech náležitostí věcného obsahu a rozsahu služby, a to i včetně minimální kvality služby.

Výsledný Model je metodikou pro transparentní vymezení věcného obsahu a kvality nabízené služby za účelem vytvoření korektního smluvního vztahu.

Model byl vytvořen na platformě Sekce kvality Hospodářské komory ČR v diskuzi různých zainteresovaných stran s odbornou gescí Kabinetu pro standardizaci, o. p. s.

Model byl odsouhlasen k využití představenstvem Hospodářské komory ČR – v první verzi v lednu 2018, v nové dopracované verzi v listopadu 2023. Komora zviditelňuje informace o Modelu na svých stránkách¹ s výzvou, aby se podnikatelské subjekty prostřednictvím Společenstev do systému zapojili. Komora v dokumentu zdůrazňuje, že v celém procesu vývoje bylo vždy jednoznačným cílem Modelu posílení kultivace podnikatelského a tržního prostředí v ČR, zejména v oblasti služeb. I když jsme následující uvedli již výše, vzhledem ke kontextu tohoto odstavce a se snahou o vyloučení nesprávných interpretací i zde opakujeme, že se v žádné fázi vývoje nezaobýval stanovením či kalkulací ceny za služby.

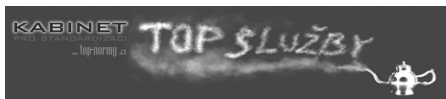
¹ <https://www.komora.cz/remeslo-v-komore/kvalitni-sluzba-a-jeji-cena/>

Poskytovatel služby se jakožto člen autorizovaného živnostenského Společenstva se zaregistrovanými zavedenými pravidly správné praxe, které je přihlášeno do webové aplikace top-sluzby.cz, může prezentovat, a tedy zviditelnit transparentně deklarovanou kvalitou své služby, včetně naplňování veřejného (oprávněného) zájmu ve vztahu k dané službě (ochrana zdraví nebo bezpečnosti osob, majetku nebo životního prostředí).

Jednotlivým poskytovatelům služeb i jejich příslušnému Společenstvu se do rukou dostává nástroj, jenž je může přiměřeně jednoduše, ale účinně odlišit od poskytovatelů, kteří do svých nabídek věcnou podstatu nabízených služeb dostatečně a transparentně nezahrnují, anebo kteří ji z nejrůznějších důvodů nezahrnují v plném rozsahu.

5. JAKÉ JSOU PODMÍNKY A PRAVIDLA VYUŽITÍ MODELU?

Podstatou aplikace Modelu je využití internetové aplikace spravované pod gescí Komory, s adresou top-sluzby.cz. Stránky jsou spravované Kabinetem pro standardizaci, o. p. s., pod záštitou Komory.



Při použití Modelu jako metodiky pro transparentní vymezení věcného obsahu a kvality nabízené služby se v principu obecně jedná o soukromoprávní vztah mezi poskytovatelem služby a klientem.

Do databáze této internetové aplikace se dobrovolně registrují autorizovaná živnos-

tenká Společenstva, která vloženými informacemi a daty deklarují, že jejich členové se při poskytování zaregistrované služby řídí schválenými postupy/pravidly správné praxe, registrovanými u HK ČR (v dalším obvykle „pravidla praxe“), vyvinutými v souladu s právními předpisy, ale také v souladu s technickými normami či jinými normativními dokumenty.

Znamená to, že Společenstvo musí být ve struktuře Komory autorizováno a musí mít zaregistrována pravidla praxe.

Registrace služby do aplikace je pro Společenstvo zdarma.

Co uživatelé služeb očekávají od živnostenských společenstev a cechů? Zapojte se do modelu: přispěje to k transparentnosti a korektnosti trhu poskytování služeb v ČR!

Kabinet pro standardizaci jako správce Modelu a zejména webové aplikace vnímá jako zásadní, aby členové Komory Model prezentovali ve svých interních dokumentech a vysvětlovali členům svých Společenstev výhody jeho využití. Připomínáme, že je to v plném souladu s dokumentem schváleným představenstvem Komory a jeho výzvou vůči Společenstvům zapojovat se do aplikace Modelu.

Je třeba připomenout, že využívání a zapojování se do Modelu neznamená jen výhody, ale pro poskytovatele služby je i závazkem důsledně dodržovat pravidla praxe, která jednotlivá Společenstva dobrovolně vypracovala, schválila a u Komory zaregistrovala.

Postupným zapojováním dalších Společenstev, která zaregistrují službu nebo i více služeb, vzniká databáze shrnující základní infor-

mace o jednotlivých službách či o souboru jednotlivých služeb z hlediska jejich kvalitativního obsahu, zejména ve vztahu k technickým normám (pokud existují), nebo z hlediska jiných technických specifikací a dokumentů, a to obvykle ve formě pravidel praxe.

Pro subjekt, jenž si na trhu vybírá danou službu, může Model a jeho internetová aplikace posloužit jako vodičko, pokud je posky-

tovatel dané služby prostřednictvím svého živnostenského Společenstva v systému zaregistrován. Ten tím garantuje kvalitu nabízené/poskytované služby v souladu s pravidly praxe.

Pro subjekt, jenž si na trhu danou službu vybírá, je vstup a výběr služby zdarma a není ani potřeba se do systému registrovat.

6. NÁVODY K VYUŽITÍ MODELU

Postupy jsou pro účel této publikace významně zkráceny. Detailní návody jsou na stránkách www.top-sluzby.cz.

6.1 Postup pro zaregistrování služby

Tento návod je určený pro zástupce Autorizovaného živnostenského společenstva (AŽS, Společenstvo) při Hospodářské komoře ČR k provedení **registrace a vkládání dat** o službě do internetové aplikace Modelu – top-sluzby.cz.

Osoba pověřená Společenstvem si musí pod svým jménem Společenstvo v aplikaci top-sluzby.cz ZALOŽIT ÚČET. Sleduje jednoduché pokyny v sekci Formulář pro registraci. Jméno osoby zakládající a zodpovědné za účet není veřejně přístupné.

Po založení účtu může tato osoba přikročit k VKLÁDÁNÍ DAT pro předmětnou **službu (obor), kterou tak do aplikace zaregistruje**. Většinu informací lze vložit jako přílohu v pdf formátu či jako odkaz na webovou stránku. Druhý případ je samozřejmě daleko výhodnější z hlediska zprostředkování aktualizací informací.

Postupuje se podle pokynů: jednotlivé kroky zahrnují uvedení **názvu služby, oboru** a další související informace o podstatě této služby; samozřejmě že zásadní informací je **seznam poskytovatelů registrované služby (členové AŽS)**; musí být vložena data o **souvisejících právních předpisech, technických normách a pravidlech správné praxe ke službě**.

Po odeslání formuláře jsou data správcem zkontrolována. O odsouhlasení vložených dat je kontaktní osoba za Společenstvo informována, popřípadě požádána o doplnění či opravy. Po konečném odsouhlasení správcem se služba promítne na webové aplikaci do seznamu **zaregistrovaných služeb**.

Data vložená do databáze může samozřejmě kontaktní osoba za Společenstvo doplňovat a měnit dle stejného postupu jako při vkládání. Změněná a upravená informace do databáze je před zviditelněním rovněž zkontrolována správcem. Také kontaktní osoba za Společenstvo může být v čase měněna.

Každé AŽS může registrovat do aplikace více oborů služeb, které zastřešuje. Pro každý obor musí příslušná kontaktní osoba vložit data v novém formuláři.



6.2 Postup pro výběr zaregistrované služby

Osoba, která si prostřednictvím Modelu a jeho internetové aplikace top-sluzby.cz bude vybírat poskytovatele poptávané služby, postupuje následovně:

V sekci **Seznam zaregistrovaných služeb** si vybere hledanou službu podle názvu (popisný název služby či skupiny služeb). Promítne se **strukturovaná informace**, s uvedením informací vybraných z databáze zaregistrované služby, včetně seznamu poskytovatelů služeb pro vybranou službu. Zásadními informacemi jsou přitom výčty specifických právních předpisů, technických norem a pravidel správné praxe k zaregistrované službě, oboru a další.

Pro členy Společenstva zaregistrovaného do Modelu je povinností řídit se podmínkami zejména dle pravidel praxe. Na ně totiž zájemce o danou službu spoléhá, na tomto základě zájemce provádí svá rozhodnutí a výběr poskytovatele pro danou službu a uzavírá smlouvu.

Uživatel webové aplikace Modelu, zprostředkované na stránkách www.top-sluzby.cz, svoji ne/spokojenost s funkčností Modelu anebo s poskytovatelem služby, vybraným na základě tohoto Modelu, může vyjádřit v sekci **Kniha přání a stížností**. Kabinet pro standardizaci jako správce Modelu prosí, aby byl tento prostředek využíván.

7. ZÁVĚR

VYBÍREJME SLUŽBU PODLE CENY, ALE OBSAH NABÍDEK PRO VYHODNOCENÍ AŤ JE TRANSPARENTNĚ SROVNATELNÝ. MODEL PRO POSKYTOVÁNÍ KVALITNÍ SLUŽBY TO UMOŽŇUJE A ZPROSTŘEDKUJE.

Vybrané odkazy a zdroje

Fotografie: V publikaci jsou použity ilustrativní snímky z databáze pixabay.com, popřípadě z vlastních zdrojů.

Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů

www.komora.cz/remeslo-v-komore/kvalitni-sluzba-a-jeji-cena/

Hovory z Komory – <https://komoraplus.cz/2024/02/15/cesko-jede-na-nizkou-cenu/>

www.top-sluzby.cz

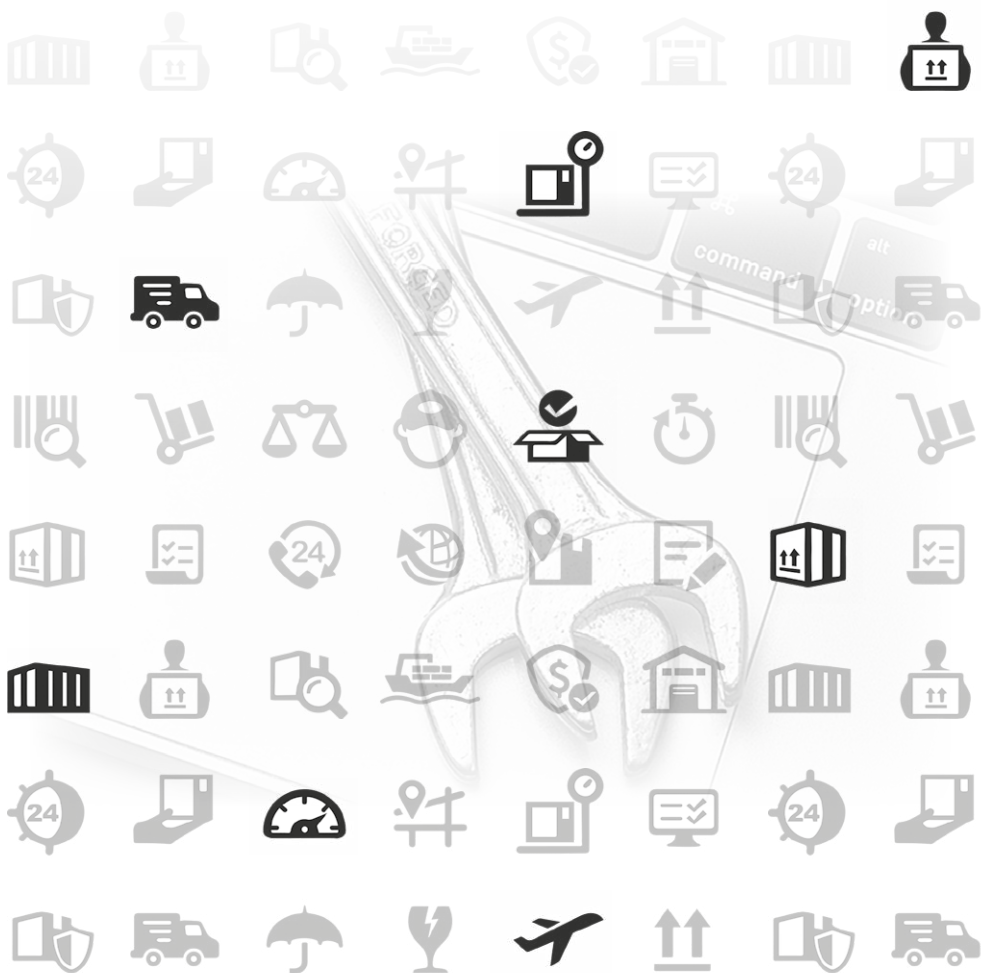
www.top-normy.cz

www.konzument.cz

www.narodniportal.cz

AUTOR

Ing. Libor DUPAL (*1955) absolvent VŠCHT v Praze, fakulty Potravinářské a biochemické technologie, působí od r. 2002 ve Sdružení českých spotřebitelů. Je předsedou Správní rady tohoto sdružení a je ředitelem Kabinetu pro standardizaci. Velkou část profesního života věnoval kvalitě a bezpečnosti potravin, ale po řadu let se věnuje i jiným oblastem kvality a bezpečnosti výrobků a služeb, např. ve vztahu k prevenci úrazů dětí a mládeže. Je předsedou Řídicího výboru Národního programu Česká kvalita Rady kvality ČR a členem této Rady. Zastupuje ČR v evropské organizaci ANEC (Hlas evropských spotřebitelů ve standardizaci). Je autorem či spoluautorem a editorem řady publikací a článků ve vztahu k ochraně spotřebitele a k podpoře využívání technických norem.



Z POSLEDNÍCH SVAZKŮ EDICE TOP-NORMY

Technické normy a udržitelnost, svazek č. 20, 2023 (Peková, Dupal)

Zádržné systémy pro děti v automobilech – nově, přísněji, bezpečněji, svazek č. 19, 2023 (Dupal)

Značka kvality „Hřiště-sportoviště-tělocvična – Ověřený provoz“ – ku prospěchu dětí i provozovatele, svazek č. 18, 2023 (Dupal)

Logo Česká kvalita pro výrobky a služby – využití ve firemním marketingu a komunikaci, svazek č. 17, 2023 (Kouřil, Dupal)

Technické normy ku pomoci seniorům a osobám se zdravotním postižením (V otázkách a odpovědích), svazek č. 16, 2022 (Dupal)

Technické normy ve světě služeb cestovního ruchu (V otázkách a odpovědích), svazek č. 15, 2022 (Dupal)

Univerzální nabíječky nově – s podporou technických norem (V otázkách a odpovědích), edice top-normy, svazek č. 14, 2022 (Dupal)

Bezpečný provoz veřejných herních a sportovních zařízení pro děti a mládež – Pravidla praxe podle technických norem, nejen pro provozovatele, svazek č. 13, 2022 (Dupal)

Chytrá měřidla energií a spotřebitel, svazek č. 12, 2021 (Dupal)

30 AKREDITACE

ČESKÝ INSTITUT
PRO AKREDITACI, O.P.S.



ČIA je členem mezinárodních organizací a signatářem multilaterálních dohod o vzájemném uznávání



Evropská organizace pro spolupráci v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce v oblasti akreditace laboratoří (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)

Český institut pro akreditaci, o.p.s. akredituje:

- ✓ zkušební laboratoře
- ✓ kalibrační laboratoře
- ✓ zdravotnické laboratoře
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci produktů
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci systémů managementu
- ✓ certifikační orgány provádějící certifikaci osob
- ✓ ověřovatele výkazů emisí skleníkových plynů
- ✓ inspekční orgány
- ✓ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ✓ výrobce referenčních materiálů
- ✓ biobanky
- ✓ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA, Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, mail@cai.cz, www.cai.cz

KABINET PRO STANDARDIZACI

... top-normy .cz

Kabinet pro standardizaci

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10

tel.: +420 602 56 18 56

e-mail: info@top-normy.cz

www.top-normy.cz

Pro Kabinet pro standardizaci vydalo publikaci Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.



Publikace SČS a Kabinetu pro standardizaci jsou pro Vás a Vaši osobní potřebu dostupné zdarma v našem sídle (do rozebrání) a elektronicky i na adrese <https://www.konzument.cz/publikace.php>. Pro komerční účely anebo jiný způsob šíření našich publikací nás kontaktujte na adrese info@konzument.cz.



edice top-normy

„MODEL PRO POSKYTOVÁNÍ KVALITNÍ SLUŽBY V ČR (top-sluzby.cz)“, edice top-normy, svazek č. 21, 1. vydání, autor ©Ing. Libor Dupal; vydalo ©Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., pro ©Kabinet pro standardizaci, o. p. s., květen 2024, vydáno s finanční podporou ©Rady kvality České republiky, obálka a grafická úprava Bohdan Bezvoda, tiskárna Studio66, s. r. o., Praha.

978-80-87719-99-2 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., pro Kabinet pro standardizaci)

Partneři projektu

