

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE

Viktor Vodička



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ, z.ú.
CZECH CONSUMER ASSOCIATION
www.konzument.cz



2019–2020

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE

Mgr. Viktor Vodička

Obsah

Předmluva	3
1. Úvod	4
2. Národní cena českých spotřebitelů Spokojený zákazník	5
2.1 Co přiznání ceny znamená?	5
2.2 Odkud přichází návrhy na přiznání ceny?	5
2.3 Kdo tyto návrhy hodnotí?	6
2.4 Jak na toto ocenění reagují zákazníci?	6
3. Oceněné firmy v Královéhradeckém kraji.	7
3.1 Výroba a prodej potravin a nápojů	8
3.3 Výroba a prodej obuvi, oděvů a textilií	8
3.4 Zakázková výroba, odborný prodej a opravy výrobků	8
3.5 Stavební činnost, architektura a související služby	8
3.6 Čištění a úklidové služby	8
3.7 Služby osobní péče	8
3.8 Autodoprava a související služby	8
3.9 Stravování, pohostinství, ubytovací služby a cestovní ruch	9
3.10 Sportovní činnost, hobby a volný čas	9
3.11 Vzdělávání, sociální péče a zdravotnické služby	9
3.12 Kultura	9
3.13 Odborné služby	9
3.14 Ostatní	9
4. Poděkování a přání závěrem	10

PŘEDMLUVA

Rada kvality České republiky je poradním, iniciačním a koordinačním orgánem vlády České republiky, zaměřeným na podporu rozvoje a uplatňování Národní politiky kvality v České republice, v souladu s politikou podpory kvality Evropské unie.

Rada kvality České republiky za dvacet 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, které přinášejí zvyšování kvality v procesech, u zboží i u služeb.

Nedílnou součástí Národní politiky kvality je také podpora a zviditelnění malých a středních podniků a rodinných firem, u nichž je odpovídající kvalita bez ohledu na obor, ve kterém působí, přirozenou součástí jejich produktů a služeb. To, že tyto firmy přispívají vedle spokojenosti spotřebitelů i ke konkurenceschopnosti České republiky je skutečnost, kterou je dobré si uvědomit nejen na regionální úrovni, ale i na úrovni celostátní.

Finanční podpora této publikace je proto dalším příkladem působnosti Rady kvality České republiky a Ministerstva průmyslu a obchodu při naplňování Národní politiky kvality.

Ing. Pavel Vinkler, Ph.D.,
1. místopředseda Rady kvality ČR

1. ÚVOD

Jak ve firmě probíhá nákup, ať už online nebo na prodejně? Odchází zákazník spokojený? To jsou otázky, které si klade snad každý manažer, neboť ví, že jedině spokojený zákazník se rád vrací a že nakupuje často i opakovaně. Jak je těžké prodávat své řemeslo opakovaně, vědí i živnostníci, a specialisté na marketing k tomu dodávají, že vedle profesionálního přístupu stačí mnohdy pro klienta udělat jen něco málo navíc oproti konkurenci, aby si spotřebitelé danou firmu zapamatovali a aby jí své preference skrze nákupy nabízeného zboží či služeb znovu vyjádřili.

To, zda u nás takových spokojených zákazníků přibývá nebo ne, ale není jen otázkou toho, jak se daří jednotlivým firmám. Je to věc i postupné kultivace podnikání a rozvoje konkurenčního prostředí, které má spotřebitelům umožnit široký výběr z nabídky na trhu a které má také tyto kvalitní výrobky a služby nechat vyniknout.

Obecně existuje ale jen málo nástrojů, které rozvoj takového prostředí podporují, a proto se do popředí dostává spotřebitel a jeho potřeby a preference. A samozřejmě také pocit, který ze svých nákupů má. A ať už zákazník odchází spokojený nebo se zklamáním, jeho zážitky a zkušenosti jsou důležitým motorem pro podnikání a také pro domácí spotřebu, která je někdy možná podceňována, ale která rozhodně i v Česku nabývá na významu.

To se v poslední době ukázalo jak během dlouhého a náročného období pandemie Covidu-19 a ukazuje se to jasně i dnes, kdy

díky válce na Ukrajině prudce vzrostly ceny nejen elektřiny, plynu a tepla, ale i potravin a dalších základních komodit, a kdy tak čelíme prakticky i bezprecedentní inflaci v celé naší soudobé historii.

Více než kdy jindy je tak potřeba usnadnit spotřebitelům orientaci na trhu, poskytnout jim informace o kvalitních výrobcích a službách, které na trhu máme, a ocenit v neposlední řadě i všechny podnikatele, kteří si bez ohledu na svoji velikost a postavení na trhu neplní jen své povinnosti, ale kteří nabízejí zákazníkům právě něco navíc a kteří jejich vysoká očekávání berou naprosto vážně.

A právě o to se snaží jak tato drobná publikace, která má široké spotřebitelské veřejnosti představit firmy z Královéhradeckého kraje, které ke svým zákazníkům takto přistupují a které se, i když nepatří mezi ty největší, mohou pyšnit tím, že byly za svůj přístup k zákazníkům oceněny, tak i Sdružení českých spotřebitelů, které je oceňuje.

Tato činnost má přitom dlouhou tradici, protože Sdružení českých spotřebitelů začalo oceňovat podnikatele za jejich vstřícný přístup ke spotřebitelům již v roce 2000¹, ale v roce 2019 zásady pro zavedení a přiznávání těchto ocenění upravilo, aby více odrážely specifika služeb a inovace, které v reakci na současné podmínky zavádí i ty nejmenší podniky, a tak vznikla i Národní cena českých spotřebitelů. Spokojený zákazník, jejíž obsah a výsledky v Královéhradeckém kraji zde za léta 2019 až 2020 chceme veřejnosti představit.

1 Pozn.: celkem bylo takto v letech 2000 až 2018 oceněno téměř 1.400 podnikatelských subjektů

2.

NÁRODNÍ CENA ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

Tato cena je vyjádřením cíle Sdružení českých spotřebitelů přispívat ke kultivaci a rozvoji zdravého konkurenčního prostředí, podporovat kvalitu výrobků a služeb na domácím trhu a zapojovat spotřebitele na národní i regionální úrovni do opatření ke zviditelnění podnikatelů, kteří uspokojují jejich potřeby nad rámec svých povinností stanovených právními předpisy.

Klíčové Zásady pro zavedení, přiznávání a používání Národní ceny jsou přitom uvedeny na stránkách Sdružení českých spotřebitelů², a to včetně ztvárnění její značky (loga) a předchozí historie v jednotlivých krajích České republiky, kde došlo k jejímu udělení.

2.1

CO PŘIZNÁNÍ CENY ZNAMENÁ?

Přiznání Národní ceny vyjadřuje skutečnost, že subjekt, který ocenění získal, poskytuje své výrobky či služby v souladu s vysokým očekáváním spotřebitele, a to jak s přihlédnutím k jejich kvalitě a bezpečnosti, tak i s přihlédnutím k inovacím a neustále se zvyšujícím potřebám českých spotřebitelů.

Vysokým očekáváním spotřebitele se přitom rozumí, že takový podnikatelský nebo případně i jiný subjekt (jako je např. škola, nemocnice nebo podnik městské hromadné dopravy) v rámci svého podnikání či působení:

→ jednak naplňuje požadavky dané obecně závaznými a platnými právními předpisy vztahujícími se na danou oblast výrobků, služeb, podnikání nebo činnosti v ČR,

a dále že má při poskytování služeb nebo při uvádění vybraných produktů na trh:

→ dostatečně srozumitelně deklarovanu jejich kvalitu a spolehlivost, že má

→ zaveden systém pro řešení stížností anebo požadavků spotřebitelů a že

→ své služby poskytuje také s nadstandardní odbornou péčí (to znamená, že spotřebitelům poskytuje všechny potřebné informace včetně informací zejména o zajištění odborného servisu nebo o souvisejících doplňkových a poradenských službách apod.).

Přiznání tohoto ocenění může ale také znamenat, že daný výrobek nebo službu spotřebitelé vnímají na trhu jako natolik výlučné a ojedinělé, že jim přinášejí přiměřeně zcela výjimečný užitek a uspokojení jejich vlastních potřeb.

A důvodem pro přiznání Národní ceny pak může být konečně i zavedení významných systémových opatření na trhu v ČR, a to opět takových, které jsou ze strany oceněného subjektu založeny na naplňování vysokých očekávání spotřebitelů jako uživatelů jeho služeb.

2.2

ODKUD PŘICHÁZÍ NÁVRHY NA PŘIZNÁNÍ CENY?

Národní cena je přiznávána na základě návrhů přednesených samotnými spotřebiteli, ex-

perty či externími spolupracovníky Sdružení českých spotřebitelů, zástupci partnerských

² <https://www.konzument.cz/ocenujeme/narodni-cena-spokojeneho-zakaznika.php>

organizací s přihlédnutím k potřebám hendikepovaných anebo jinak znevýhodněných spotřebitelů, a možnost předkládat návrhy na přiznání ceny mají i místní a regionální samosprávy jako jsou města a obce či právě Královéhradecký kraj a také samosprávy podnikatelů jako jsou např. regionální nebo oblastní hospodářské komory, cechy, odborná sdružení a další.

2.3

Základní podmínkou pro přiznání Národní ceny je vždy také pozitivní doporučení Hodnotící komise přijaté v souladu s jejím Statutem a Jednacím řádem, které jsou rovněž veřejně přístupné na stránkách Sdružení českých spotřebitelů, a je potěšující, že se tato cena Sdružení českých spotřebitelů stala postupem času synonymem i pro spolupráci spotřebitelů jak s podnikateli, tak i dozorovými orgány, které se na práci v jednotlivých hodnotících komisích velmi aktivně podílí a bez jejichž účasti by byl počet dosud oceněných podnikatelů zřejmě ještě vyšší.

Každá Hodnotící komise je kolektivní orgán, jehož nezávislost je na Sdružení českých spotřebitelů jako správci značky v jejím Statutu zaručena, a je proto oprávněna si v případě potřeby přijmout i svůj vlastní Jednací řád nebo si ve zvláštních případech vyžádat i zpracování specifického standardu pro hodnocení, stejně jako doporučit, aby byl konkrétní návrh nebo výsledek provedeního šetření posouzen ještě další zainteresovanou stranou.

A novinkou od roku 2019 je pak také možnost přiznat tuto cenu i na základě výsledků provedeního šetření, pokud je možnost udělení Národní ceny součástí podmínek při vyhlášení takového šetření nebo soutěže, které vyhláší buď Sdružení českých spotřebitelů nebo jeho partnerské organizace.

KDO TYTO NÁVRHY HODNOTÍ?

Těmito zainteresovanými a nezávislými stranami, resp. členy hodnotících komisí, přitom jsou:

- spotřebitelé,
- zástupci výroby a obchodu z profesních svazů a komor,
- zástupci veřejné správy a samosprávy,
- zástupci akademické sféry, experti z oblasti standardizace či příbuzných oborů apod.
- a nezávislí experti.

Na každém hodnocení se musí podílet také vždy nejméně tři hodnotitelé, a to alespoň obvykle ze dvou různých zainteresovaných stran. A v rámci jednání hodnotících komisí jsou při jejich hodnocení brány v potaz i další skutečnosti, jako např. jaký má navržený subjekt image u spotřebitelů, u místní a podnikatelské samosprávy, u živnostenských úřadů nebo právě u zmíněných dozorových orgánů, a také, zda navrženému subjektu, jeho výrobku nebo službě byla v minulosti již přiznána nějaká jiná značka kvality nebo ne apod.

2.4

JAK NA TOTO OCENĚNÍ REAGUJÍ ZÁKAZNÍCI?

Jako zákazníci každý den zvažujeme, co potřebujeme a co chceme, a také se rozhodujeme, kde budeme nakupovat. A takové ocenění, jako je Národní cena, nám v tom

jednoduše pomáhá, protože se u firem, které byly takto oceněny, můžeme spolehnout na to, že s nimi byli spokojeni i další spotřebitelé. A to ať už se jedná přímo o oceněné

výrobky nebo služby, anebo i o přístup těchto firem k dalším otázkám bezprostředně souvisejícím s jejich prodejem, jako je např. právě vyřizování reklamací anebo poskytování dalších důležitých informací o těchto výrobcích a službách.

U řady oborů a oblastí podnikání totiž v praxi bez ohledu na technologický pokrok stále platí, že nejlepší reklamou pro daný

podnikatelský subjekt je především spokojený zákazník a jeho hlas. A pokud i ostatní zákazníci uvidí v konkrétní provozovně nebo na webových stránkách logo Národní ceny, mohou si být jisti, že pozitivní zkušenost s danou firmou učinili i další spotřebitelé, že tato zkušenost byla ověřena a že dané firmě mohou včetně jejich zaměstnanců důvěřovat.

3. OCENĚNĚ FIRMY V KRÁLOVÉHRADECKÉM KRAJI



V Královéhradeckém kraji bylo v letech 2019–2020 Národní cenou českých spotřebitelů Spokojený zákazník oceněno celkem 17 firem, a toto ocenění zde získaly firmy jak zavedené, tak i firmy malé a rodinné, pro které se tato cena Sdružení českých spotřebitelů stala bezesporu i vizitkou, že se o své zákazníky dokáží postarat a získat si jejich přízeň i ve velmi složité době jak pro společnost, tak i pro podnikání samotné.

A celospolečenskou prestiž a význam tohoto ocenění pak v Královéhradeckém kraji podtrhl i fakt, že zde Národní ceně a vyhlášení jejích výsledků svoji osobní záštitu udělil v obou letech i pan hejtman PhDr. Jiří Štěpán, Ph.D.

Navrženo na cenu Spokojeného zákazníka bylo přitom v letech 2019–2020 celkem 220 podnikatelských subjektů, a velkou zásluhu na propagaci a zviditelnění těch oceněných má v Královéhradeckém kraji i Odborná komise pro ochranu spotřebitele, které v roce 2019 předsedal vedoucího oddělení Kraj-

ského živnostenského úřadu pan Jiří Dušák a v roce 2020 člen správní rady Sdružení českých spotřebitelů pan Milan Pražák.

Na fungování tohoto orgánu i jako regionální hodnotící komise pro Národní cenu se pak vedle Sdružení českých spotřebitelů v Královéhradeckém kraji podíleli i pan František Švihlík, ředitel krajského inspektorátu České obchodní inspekce, paní Radomíra Kománková ze Státní zemědělské a potravinářské inspekce a pan Václav Krejcar za Svaz důchodců.

Ze 14 existujících kategorií pak byla v Královéhradeckém kraji jednotlivá ocenění udělena v celkem 8 z nich, a je zcela na místě, aby přehled podnikatelů a dalších subjektů, které tuto cenu v Královéhradeckém kraji získaly, zde byl jmenovitě a podle jednotlivých kategorií uveřejněn.

Národní cenu českých spotřebitelů Spokojený zákazník přitom v následujících kategoriích a letech 2019–2020 v Královéhradeckém kraji získaly:

3.1 VÝROBA A PRODEJ POTRAVIN A NÁPOJŮ

- Maso Sedlák s.r.o. – Řeznictví a uzenářství, IČO: 03737250 (Jičín)
- Městský Podorlický pivovar s.r.o. – Pivovar, IČO: 27544125 (Rychnov nad Kněžnou)
- Pavla Biedermannová – Prodej bylinek a čajů, IČO: 03284824 (Hradec Králové)
- Řeznictví Novotný, s.r.o. – Řeznictví, IČO: 07066562 (Horní Maršov)
- 3.2 Výroba a prodej nábytku a bytových doplňků
- Cena v této kategorii nebyla v Královéhradeckém kraji udělena.

3.3 VÝROBA A PRODEJ OBUVI, ODĚVŮ A TEXTILÍ

Cena v této kategorii nebyla v Královéhradeckém kraji udělena.

3.4 ZAKÁZKOVÁ VÝROBA, ODBORNÝ PRODEJ A OPRAVY VÝROBKŮ

- Kamnářství Vyhledalovi s.r.o. – Kamnářství, IČO: 27472370 (Hradec Králové)
- Richard Sokol – Truhlářství a podlahářství, IČO: 45593183 (Vamberk)
- Roman Mádle – Truhlářství, IČO: 14521318 (Sobčice)
- Škaloud – servisní, s.r.o. – Opravy elektrických strojů a přístrojů, IČO: 28846664 (Pardubice)

3.5 STAVEBNÍ ČINNOST, ARCHITEKTURA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

Cena v této kategorii nebyla v Královéhradeckém kraji udělena.

3.6 ČIŠTĚNÍ A ÚKLIDOVÉ SLUŽBY

- Majka – úklidové služby s. r. o. – Úklidové služby, IČO: 26006511 (Jaroměř)

3.7 SLUŽBY OSOBNÍ PÉČE

- Otto Kesner – Masérské a regenerační služby, IČO: 42932203 (Dolní Olešnice)

3.8 AUTODOPRAVA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

- Europneu CZ s.r.o. – Prodej pneumatik, IČO: 27553922 (Hradec Králové)
- Martin Bradna – Opravy silničních vozidel, IČO: 69887047 (Králíky)

3.9 STRAVOVÁNÍ, POHOSTINSTVÍ, UBYTOVACÍ SLUŽBY A CESTOVNÍ RUCH

- Hotel Start, s.r.o. – Hotel, IČO: 24278564 (Špindlerův Mlýn)
- Ing. Pavel Bílek – Wellness penzion, IČO: 41248236 (Vrbice)

3.10 SPORTOVNÍ ČINNOST, HOBBY A VOLNÝ ČAS

- Dana Němcová – Květinářství, IČO: 03025641 (Hradec Králové)

3.11 VZDĚLÁVÁNÍ, SOCIÁLNÍ PÉČE A ZDRAVOTNICKÉ SLUŽBY

- Oční optika Alena Boháčová s.r.o. – Oční optika, IČO: 07879261 (Rychnov nad Kněžnou)
- PFERDA z.ú. – Sociální podnik, IČO: 26657431 (Rychnov nad Kněžnou)

3.12 KULTURA

Cena v této kategorii nebyla v Královéhradeckém kraji udělena.

3.13 ODBORNÉ SLUŽBY

Cena v této kategorii nebyla v Královéhradeckém kraji udělena.

3.14 OSTATNÍ

Cena v této kategorii nebyla v Královéhradeckém kraji udělena.

Všechny výše uvedené firmy a oceněné provozovny a kontakty na ně lze najít na stránkách Sdružení českých spotřebitelů a podle zvolené kategorie nebo místa podnikání také na adrese:
<https://www.mapotic.com/narodni-cena-scs-spokojeny-zakaznik>.

Poděkování za pomoc při zpracování a vydání této publikace pak na tomto místě patří nejen Radě kvality České republiky, která ji finančně podpořila, a Královéhradeckému kraji, který Národní cenu podporoval v rámci jejích jednotlivých ročníků, ale právě i všem výše uvedeným a oceněným firmám, které ji získaly, protože pro spotřebitele dělají rozhodně víc, než je jenom jejich povinnost, protože očekávání spotřebitelů berou zcela vážně a protože si tak pozornost veřejnosti

zaslouží nejen v Královéhradeckém kraji, ale i v celostátním měřítku.

Přejme si proto také, aby takových firem bylo v ČR více, aby se i díky jejich úsilí a každodenní práci mohla kvalita výrobků, služeb i prodeje neustále zlepšovat a aby tak u nás bez ohledu na prodáváný sortiment nebo poskytovaný servis mohli přibývat i další spokojení zákazníci!

... barevný svět v tisku



GARAMON
vydavatelství a tiskárna

knihy • prospekty
• katalogy • brožury
• plakáty • kalendáře
• výroční zprávy
• korespondenční
materiály • úřední
tiskoviny • noviny • časopisy
• další polygrafické výrobky

GARAMON s.r.o.
Wonkova 432
500 02 Hradec Králové

tel./fax: 495 217 101
e-mail: garamon@garamon.cz
www.garamon.cz

**Ve spolupráci s Magistrátem vydáváme každý týden
informační zpravodaj města Hradec Králové Radnice,
do kterého zajišťujeme příjem inzerce.**

Radnice - příjem inzerce
tel.: 495 499 086
mobil: 603 234 459
e-mail: radnice@garamon.cz



NÁRODNÍ AKREDITAČNÍ ORGÁN

Český institut pro akreditaci, o.p.s. „Accredo – dávám důvěru“

Olšanská 54/3, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, fax: +420 272 096 221, mail@cai.cz, www.cai.cz

ČIA 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 zkoušené způsobilosti
- ▶ výrobce referenčních materiálů
- ▶ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA je členem mezinárodních organizací
a signatářem multilaterálních dohod:



Evropská organizace pro spolupráci
v oblasti akreditace (EA)



Mezinárodní spolupráce
v oblasti akreditace laboratorí (ILAC)



Mezinárodní akreditační fórum (IAF)

Fórum akreditačních a licenčních orgánů (FALB)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10

tel.: +420 261 263 574

e-mail: scs@konzument.cz

www.konzument.cz



**RADA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY**

Tato publikace byla zpracována a vydána za finanční podpory Rady kvality ČR

www.narodniportal.cz

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE, 1. vydání, autor © Mgr. Viktor Vodička, Vydalo
© Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., listopad 2022. Obálka a grafická úprava Bohdan Bezvoda. Vytiskla
tiskárna Studio 66 & Partners, s.r.o.

ISBN 978-80-87719-90-9 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)