

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK

MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE

Viktor Vodička



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



2022–2024

SPOKOJENÝ ZÁKAZNÍK MORAVSKOSLEZSKÉHO 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 Moravskoslezském kraji	7
3.1 Výroba a prodej potravin a nápojů	8
3.2 Výroba a prodej nábytku a bytových doplňků	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	9
3.6 Čištění a úklidové služby	9
3.7 Služby osobní péče	9
3.8 Autodoprava a související služby	9
3.9 Stravování, pohostinství, ubytovací služby a cestovní ruch	9
3.10 Sportovní činnost, hobby a volný čas	10
3.11 Vzdělávání, sociální péče a zdravotnické služby	10
3.12 Kultura	10
3.13 Odborné služby	10
3.14 Ostatní	10
4. Poděkování a přání závěrem	11

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 během 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 jak v procesech, tak i u zboží a služeb.

Nedílnou součástí Národní politiky kvality je přitom 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 k rozvoji podnikání a konkurenceschopnosti České republiky je skutečnost, kterou je dobré si uvědomit nejen na regionální, ale i celostátní úrovni.

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

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

1. ÚVOD

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

To, jestli ale obecně spokojených zákazníků v ČR přibývá nebo ne, není jen otázka toho, jak se daří jednotlivým firmám oslovovat své klienty. Je to věc i potřebné kultivace trhu a postupného rozvoje konkurenčního prostředí, které spotřebitelům umožňuje vybírat si ze široké nabídky a které má nechat kvalitní výrobky a služby i vyniknout.

Existuje ale jen málo nástrojů, které by takovéto zdravé konkurenční prostředí u nás podporovaly, a proto se do popředí dostává právě spotřebitel a také jeho potřeby a preference. A samozřejmě i pocit, který si i my sami jako spotřebitelé ze svých nákupů odnášíme.

A toto naše vysoké očekávání, že jsou nabízené zboží i služby kvalitní a že k nám i daná firma přistupuje skutečně např. podle hesla náš zákazník – náš pán, naplňuje celá řada firem, ale mnohdy o nich jako zákazníci ne-

víme, a to i proto, že řada z nich nemá dostatek prostředků na reklamu anebo výše uvedený marketing.

Přesto ale ve svém oboru odvádí nadstandardní práci, a to v řadě případů jen sami nebo s minimálním množstvím zaměstnanců, a proto si podle nás zaslouží uznání i celé společnosti, ve které žijeme, a proto také pravidelně chceme, aby se o nich po celé ČR mnohem více vědělo.

O tom, že má smysl ocenit podnikatele, kteří si neplní jen své povinnosti dané zákony a dalšími právními předpisy, ale kteří usilovně pracují na tom, aby spotřebitelům z hlediska kvality zboží a služeb nabídli i něco navíc a aby od nich každý zákazník odcházel spokojený, jsme ve Sdružení českých spotřebitelů pevně přesvědčeni, a proto jsme již v roce 2000 přišli také s cenou Spokojeného zákazníka, kterou jsme v roce 2019 inovovali, aby odpovídala současným požadavkům, a ocenili již více než 1.600 firem, které bez ohledu na své postavení na trhu tato vysoká očekávání spotřebitelů v ČR naplňují.

A proto přicházíme nyní i s touto publikací, abychom vám cenu Spokojeného zákazníka samozřejmě nejen blíže představili, ale abychom vám především podle jednotlivých oborů představili i všechny podnikatele, kteří ji od nás v letech 2022 až 2024 dostali v Moravskoslezském kraji.

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 spotřebitelů,¹ 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,

experty či externími spolupracovníky Sdružení českých spotřebitelů, zástupci partner-

¹ <https://www.konzument.cz/ocenujeme/narodni-cena-spokojeny-zakaznik.php>

ských 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 kraj, a také samosprávy podnikatelů, jako jsou např. regionální nebo oblastní hospodářské komory, cechy, odborná sdružení a další.

2.3

KDO TYTO NÁVRHY HODNOTÍ?

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 dozorovacími 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 provedeného šetření posouzen ještě další zainteresovanou stranou.

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

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 dozorovacích 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, kte-

ré 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 zá-

kazník 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. OCENĚNÉ FIRMY V MORAVSKOSLEZSKÉM KRAJI



V Moravskoslezském kraji bylo Národní cenou českých spotřebitelů Spokojený zákazník oceněno v letech 2022–2024 celkem 56 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 složité době jak pro společnost, tak i samotné podnikání.

A celospolečenskou prestiž a význam tohoto ocenění pak podtrhl i fakt, že zde této ceně a vyhlášení jejích výsledků udělil v roce 2022 osobní záštitu i hejtmán Moravskoslezského kraje pan prof. Ing. Ivo Vondrák, CSc. a poté v letech 2023–2024 i náměstkyně hejtmana paní Ing. Šárka Šimoňáková.

Navrženo na tuto cenu bylo přitom v letech 2022–2024 celkem 407 podnikatelských subjektů, a velkou zásluhu na propagaci a zviditelnění těch oceněných v Moravskoslezském kraji má i Odborná komise pro ochranu spotřebitele Moravskoslezského kraje, které předsedal pan Ing. Tomáš Gebauer, vedoucí

odboru vnitra a krajský živnostenský úřad Moravskoslezského kraje.

Na fungování této regionální komise se pak v Moravskoslezském kraji podíleli i paní Mgr. Bc. Gabriela Kopecká a paní Ing. Hana Juchová z Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, pan Ing. Ivo Korduliak, vedoucí živnostenského odboru z Magistrátu města Ostrava, pan JUDr. Petr Cop, ředitel administrativně právního odboru krajského inspektorátu České obchodní inspekce, a v letech 2023–2024 také pan Mgr. Jan Skipala, ředitel Krajské hospodářské komory Moravskoslezského kraje, a v roce 2022 paní Bc. Natálie Šitavancová, rovněž ředitelka této Krajské hospodářské komory.

Ze 14 kategorií, ve kterých se Národní cena uděluje, pak byla jednotlivá ocenění v Moravskoslezském kraji udělena celkem ve 12 z nich, a zde vám přinášíme jmenný (a abecedně seřazený) seznam všech firem a podnikatelů, kteří toto ocenění v letech 2022–2024 v Moravskoslezském kraji získali:

3.1

VÝROBA A PRODEJ POTRAVIN A NÁPOJŮ

- breAd. & edible labels s.r.o. – Výroba jedlých etiket, IČO: 28815084 (Staré Město)
- Coffee concept s.r.o. – Pražírna kávy, IČO: 07841400 (Sviadnov)
- Diacukrárna, s.r.o. – Výroba a prodej cukrovinek, IČO: 10759654 (Ostrava-Poruba)
- HOT-CHIP s.r.o. – Výroba a prodej chilli produktů, IČO: 09031669 (Ostrava-Muglinov)
- Jaroslava Fojtíková – Výroba zeleninových hořčic, IČO: 47970634 (Horní Těrlicko)
- Karla Smolková – ROTHSCHILDOVA cukrárna, IČO: 87678837 (Šilheřovice)
- Mamma Tea s.r.o. – Výroba bylinných čajů, IČO: 04816137 (Morávka)
- Markéta Toběrná – Ekofarma Šťastná koza, IČO: 62356224 (Velké Albrechtice)
- Medoo Silesia s.r.o. – Výroba medu a výrobků z medu, IČO: 05909732 (Šilheřovice)
- MVDr. Pavel VAŠUT – Pekárna Anežka, IČO: 41018770 (Starý Jičín)
- Navínko s.r.o. – Prodej vína, IČO: 06771491 (Ostrava-Poruba)
- Oldřich Menšík – Bio farma, IČO: 73184861 (Kunčice pod Ondřejníkem)
- Řeznictví JANUS, s.r.o. – Výroba a prodej masa a uzenin, IČO: 26869071 (Ostrava)
- Statek u Veverků, s.r.o. – Pěstování česneku, kmínu a máku, IČO: 27787419 (Bohuslavice)
- Včelín s.r.o. – Výroba medu, IČO: 09016791 (Šenov u Ostravy)
- Vřes Caffé s.r.o. – Pražírna zrnkové kávy a prodejna s kávou, IČO: 04193032 (Hlučín)

3.2

VÝROBA A PRODEJ NÁBYTKU A BYTOVÝCH DOPLŇKŮ

- DAVID stolařství s.r.o. – Stolařství, IČO: 25850954 (Fulnek)

3.3

VÝROBA A PRODEJ OBUVI, ODĚVŮ A TEXTILÍÍ

- Česká VAJANA s.r.o. – Prodej ponožek a punčochového zboží, IČO: 09483951 (Moravská Ostrava)
- HEDVA ČESKÝ BROKÁT, s.r.o. – Výroba žakárských tkanin, IČO: 02117673 (Rýmařov)
- Ing. Zuzana Bílková – Výroba produktů z ovčí vlny, IČO: 86891332 (Frýdek-Místek)
- Moisha Wings s.r.o. – Výroba šátků na nošení dětí a nosítek, IČO: 04443331 (Třinec-Kanada)
- NAGAMAS s.r.o. – Výroba a prodej svatebních šatů, IČO: 26802392 (Havířov-Bludovice)
- next SALE s.r.o. – Prodej košil, IČO: 01558951 (Třinec – Staré Město)
- Spoltex Kravaře s.r.o. – Výroba a prodej spodního prádla, IČO: 25907735 (Kravaře)

3.4

ZAKÁZKOVÁ VÝROBA, ODBORNÝ PRODEJ A OPRAVY VÝROBKŮ

- Antonín Směšný – Prodej barev a laků, IČO: 46138625 (Krnov)
- Dagmar Kravcová – Prodej barev a laků, IČO: 60759968 (Město Albrechtice)

- ELTON hodinářská, a.s. – Výroba hodinek, IČO: 25931474 (Ostrava)
- Martin Petrovský – Podlahářství, IČO: 73834351 (Bolatice)
- Mgr. Lucie Horáková – Výroba a prodej kosmetiky, IČO: 06283110 (Moravská Ostrava)
- Radim Hartoš – Truhlářství, podlahářství, pokrývačství a tesařství, IČO: 72997737 (Dolní Benešov)
- Ráj kování s.r.o. – Prodej kování a klik, IČO: 03540553 (Ostrava)
- Stanislav Šimeček – Výroba a prodej krbů a kachlových kamen, IČO: 64603563 (Bolatice)
- Zdeněk Šopík, s.r.o. – Tepelné a zvukové izolace, klempířství a rekonstrukce střech, IČO: 28607708 (Studénka – Butovice)

3.5 STAVEBNÍ ČINNOST, ARCHITEKTURA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

- Beskydský šindel s.r.o. – Výroba šindele, IČO: 28568010 (Trojanovice)

3.6 ČIŠTĚNÍ A ÚKLIDOVÉ SLUŽBY

- V této kategorii nebyla cena v Moravskoslezském kraji udělena.

3.7 SLUŽBY OSOBNÍ PÉČE

- Jaroslava Trzaskalíková – Pedikúra, manikúra, IČO: 67687181 (Karviná – Nové Město)
- Karin Holonová – Kosmetické služby, IČO: 67684408 (Ostrava – Petřkovice)
- Sakura Clinic s.r.o. – Centrum fyzického a duševního zdraví, IČO: 05901251 (Ostrava – Poruba)

3.8 AUTODOPRAVA A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

- Auto-Kozelský s.r.o. – Autoservis a autopůjčovna, IČO: 06028233 (Ostrava – Hulváky)

3.9 STRAVOVÁNÍ, POHOSTINSTVÍ, UBYTOVACÍ SLUŽBY A CESTOVNÍ RUCH

- Bastien Cafe s.r.o. – Cukrárna a kavárna, IČO: 09316744 (Bohumín)
- FAMILY GYM s.r.o. – Restaurace Staré nádraží, IČO: 05296846 (Ostrava-Petřkovice)
- Hana Lánská – Pizzerka.cz, IČO: 76173046 (Odry)
- Jakub Ptáček – Příprava a rozvoz jídla, IČO: 03439534 (Budišovice)
- Lucie Lubasová – Kavárna Lu Cafe, IČO: 04407857 (Frýdek-Místek)
- Mario Frenko – Vinotéka, IČO: 76067831 (Moravská Ostrava)
- Zámek Petřovice a.s. – Wellness hotel, IČO: 06196586 (Petrovice u Karviné)

3.10 **SPORTOVNÍ ČINNOST, HOBBY A VOLNÝ ČAS**

- ALPSPORT s.r.o. – Prodej vybavení do přírody, IČO: 25835793 (Heřmanice u Oder)
- Jan Jaroš – Sportovní klub, IČO: 66160561 (Bílovec)
- Jaromír Pytel – Prodej vybavení na kola, IČO: 69216592 (Moravská Ostrava)
- Karel Pecl – Chov kalifornských žižal, IČO: 10612807 (Pustějov)
- Monika Stočková – Květinářství, IČO: 65150643 (Ostrava – Krásné Pole)
- Sachasport s.r.o. – Prodej vybavení na kola a skialp, IČO: 10865926 (Ostrava-Třebovice)
- Zahradnictví WEISS s.r.o. – Zahradnictví, IČO: 06834540 (Otice)

3.11 **VZDĚLÁVÁNÍ, SOCIÁLNÍ PÉČE A ZDRAVOTNICKÉ SLUŽBY**

- BOTUMY s.r.o. – Sociální podnik a výroba dárkových předmětů, IČO: 06279333 (Ostrava-Poruba)

3.12 **KULTURA**

- V této kategorii nebyla cena v Moravskoslezském kraji udělena.

3.13 **ODBOBNÉ SLUŽBY**

- maxPositiv s.r.o. – Vydavatelství, IČO: 06255205 (Moravská Ostrava a Přívoz)
- NAVZDORY s.r.o. – Propagace, IČO: 08374571 (Ostrava)

3.14 **OSTATNÍ**

- BEWIT Natural Medicine, s.r.o. – Výroba esenciálních olejů, IČO: 29443237 (Slezská Ostrava)

Všechny výše uvedené firmy a jejich oceněné provozovny a kontakty na ně lze najít na stránkách Sdružení českých spotřebitelů a podle zvolené kategorie či místa podnikání i na adrese:

<https://www.mapotic.com/narodni-cena-scs-spokojeny-zakaznik>

4. PODĚKOVÁNÍ A PŘÁNÍ ZÁVĚREM

Poděkování za pomoc při zpracování a vydání této publikace pak patří na tomto místě nejen Radě kvality České republiky, která ji finančně podpořila, ale i Moravskoslezskému kraji, který Národní cenu v rámci jednotlivých ročníků v letech 2022–2024 podporoval, a také nám dovoluňte, abychom zde tímto ještě jednou pogratovali všem výše uvedeným firmám, které ji získaly, a abychom jim vyjádřili i poděkování za to, co pro spotřebitele u nás dělají a že jejich vysoká a mnohdy ne jednoduchá očekávání berou vážně.

A přejme si, aby takových firem bez ohledu na jejich velikost či postavení bylo na trhu v ČR více a aby u nás díky tomu mohli bez ohledu na daný sortiment zboží či služby přibývat i další spokojení zákazníci

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!

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
- ✓ validační a ověřovací orgány
- ✓ inspekční orgány
- ✓ poskytovatele zkoušení způsobilosti
- ✓ výrobce referenčních materiálů
- ✓ environmentální ověřovatele programu EMAS

ČIA, Hájkova 2747/22, 130 00 Praha 3, tel.: +420 272 096 222, mail@cai.cz, www.cai.cz



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 MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE V LETECH 2022–2024, 1. vydání, autor © Mgr. Viktor Vodička,
Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., duben 2025. Obálka a grafická úprava Bohdan Bezvoda.

ISBN 978-80-88660-10-1 Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.