



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

OVĚŘENÍ ZPĚTNÉ VAZBY A SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

GAS-TM s.r.o.

„Tvoříme z neviditelného viditelné.“

www.kvalitnifirma.cz



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

SEZNAM RESPONDENTŮ

- Aleš Malina
- Anna Hejtná
- Antonín Vala
- Bencze Mikuláš
- CZECH - REALITY s.r.o.
- Dagmar Poláková
- Dana Přehnalová
- Drahomír Munduch
- Drevniaková Helena
- Dujková Dagmar
- Eduard Piaček
- Ekoing spol. s r. o.
- EKON, družstvo Srážná
1391/17, Jihlava
- Foltasovi Rokytнице
- František Burda
- Gabriela Všolková
- Hajnovič
- Ing. Pavel Bárta
- Iva Exnerová
- J. Habustová
- Jadranka Reiss Štěpánková
- Jan Vondráček
- Jana Tereza Vaňáčková
- Jana Valdmanová
- Janečková Zdeňka
- Jarmila Šebelová
- Jaroslav Králík
- Jaroslav Siwy
- Jiri Štolz
- Jiří Fryda
- Jiří Herinek
- Josef Hetmánek
- Jozef Jaros
- JUDr. Jaroslava Heřmanová
- Karel Čech
- Karel Tatar
- Kiesenbauer Jindřich
- Komínek Miroslav
- Kotyk
- Květa Šimková
- Květoslav Šimacek
- Lenka Lindauerová
- Lenka Mertová
- LENSKY, s.r.o.
- Linda Kasparova
- Lubomír Řeřicha
- Lucie Banýrová
- Lukas Janes
- Lukáš Vondra
- Luláková Milena
- Marián Homoláč
- Marie Kouřilová
- Martin Mikulák
- Martin Pazdera
- Martin Straka
- Matajcs Petr
- Michalcová Petra
- Milada Horynová
- Milan Řehák
- Milan Vrbičan
- MUDr. Valerie Havlová
- Oldřich Šedivý
- p. Zimmer
- Pavel Polák
- Pavel Smejkal



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

- Petr Doležal
- Petr Ibl
- Petr Prokeš
- Petra Míšelnická
- Pupák Lubomír
- Roman Soukup
- Roubíková
- Smrčka Ladislav
- Stanislav Zeman, Kly, Záboří 100,
- Suchomel Richard
- Suranovská
- Svatomír Černín
- Svoboda Josef
- Svobodová Bystřice
- Šampalík Jiří
- Špilova Janina
- Šplíchalovi
- Štěpánová Stanislava
- Štreblová Anna - Penzion Pohoda
- Tomáš Švabík
- Tomaščíková Irena
- Václav Němec
- Václav Tourek
- Viera Drinkova
- Vít Krejcha
- Vladimír Chmela
- Vladislav Veselý
- Vlasta Hábová Miroslav Daňa
- Vlastimil Babický
- Vomáčka Jan
- Zuzana Pavlíková

Ostatní respondenti si nepřáli uvést své jméno.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

POPIS REALIZOVANÝCH ZAKÁZEK

- Revize plynového zařízení
- nákup elektrického ohříváče vody
- dodávka spirál
- objednávka zboží
- Dodávka plynového boileru ARISTON
- koupě ND
- Nákup boileru, kotle Thermia, termostatu.
- Připojení plynového spotřebiče.
- Ohříváč vody Ariston 80.
- Nákup boileru.
- Topná spirála.
- Průtokový ohříváč.
- Kombinovaný bojler Dražice OKC125.
- Nákup a instalace elektrického bojleru.
- Elektrický ohřevac vody Drazice.
- Nákup náhradních dílů.
- Nákup plynového bojleru.
- Náhradní díl do sporáku Flammenmann.
- Koupě a montáž sklokeramické varné desky.
- Plynová kamna (wafky).
- Koupě spirály do trouby.
- Wafky.
- Dodávka boileru Dražice.
- Nákup spotřebičů, revize atd..
- Termo pojistka.
- Nákup kotle.
- Nákup kamen Gamat.
- Nákup boilerů.
- Bojler Ariston SI 50v.
- Náhradní díly.
- Objednávka termočlánku.
- Nákup zboží.
- Koupě elektrokotle Moratop elektra komfort.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

- Objednání a doručení předního skla do dvířek plynového sporáku Evka.
- Horkovzdušná trouba+varná deska.
- Koupě bojleru.
- Elektrický bojler.
- Koupě ohřívače vody Dražice.
- Objednávka spotřebičů.
- Náhradní díly kompresoru BOGE.
- Dodávka plynového bojleru Ariston.
- Boiler.
- Dodávka bojleru.
- Objednávka bojleru Ariston Pro Eco 100 l
- Nákup bojleru.
- Zaslání náhr.dílu.
- Koupě zboží.
- Trysky na PB.
- Bojler.
- Elektrický ohřívač 120l Dražice.
- Náhradní díl.
- Nákup Bojleru.
- Koupě plynového spotřebiče.
- Kotel Therm EL 15.
- Odběr dusík a binom.
- Těsnění do trouby.
- Bojler.
- Koupě kombinovaného plynového kotle.
- Zakoupení topidla s odtahem přes stěnu. Zapojení mi provedla firma v místě mého bydliště.
- Nákup lednice přes internet.
- Zakoupení plynového bojleru Ariston Micro.
- Koupě gamat.
- Poradenská služba při výběru vhodného kotle pro rodinný domek.
- Dodání ohřívačů na vodu.
- Oprava plynového kotle a dále revize plynových zařízení v bytě.
- Prodej a instalace kombinovaného sporáku.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

- Dodávka zboží.
- Průtokový ohřívač vody – dodání.
- Nákup ohřívače Ariston.
- Trysky k plynovému sporáku.
- Koupě a doručení boileru dražice200l.
- Kamna bojler.
- Nákup topného tělesa.
- Nákup elektrického boileru.
- Prodej vybraného produktu.
- Myčka.
- Nákup bojleru.
- Bojler DRAŽICE DZD OKC 160/1m2 - kombinovaný,svislý se zvětšeným vyměňíkem, 07-DZOKC160/1m2.
- Kombinovaný sporák.
- Plynová varná deska, vestavná trouba,digestoř.
- Termostat k vafkám.
- Expansomat 2l.
- Nákup 1 litinové plotýnky.
- Koupě el. zásobníkového ohřívače OKHE 100.
- Potřebovala jsem náhradní součástku (topné těleso) k 9 let starému sporáku, opravny v Praze mi řekly, že tyto sporáky neopravují. Sporák nakonec opravil vámi dodanou součástkou mimopražský plynař.
- Koupě průtokového ohřívače.
- Koupě plynového bojleru,plynové wafky,topné těleso do sporáku.
- Nákup digestoře.
- Objednávka topné spirály pro elektrický sporák.
- Objednávka náhradního dílu.
- Koupě plynových kamen.
- Zapojení sporáku, předtím oprava regulátoru a čištění plynového kotle.
- Nákup bojleru Dražice okc125.
- Elektricky bojler zn.Dražice 100.
- Elektro-kotel.
- Pečící spirála do trouby Argo.
- Výměna el. bojleru.



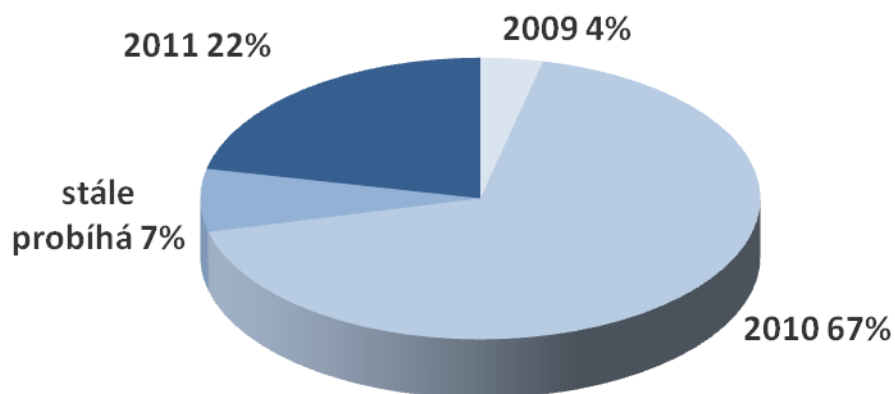
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

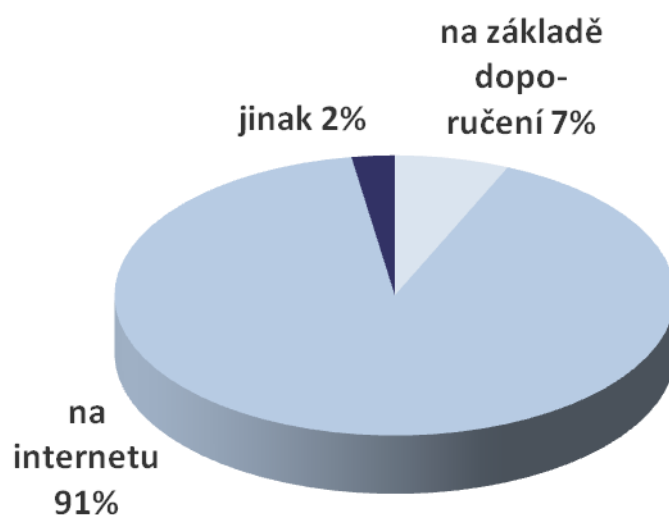
- Koupě náhradního dílu na plyn. Kotel.
- Telefonní volání.
- Koupě odsávače par.
- Objednávka zboží.
- Koupě kombinovaného zásobníku TUV.
- Koupil jsem průtokový ohřívač.
- Nákup plynového topidla .
- Oprava záruční závady řízená centrálně.
- Kombinovaný boiler Dražice.
- Náhradní díl k plyn. kotli.
- Nákup elektrospotřebičů.
- Bojler.
- Plynový bojler.
- Boiler Dražice
- Koupě regulátoru teploty.
- Zakoupení bojleru.
- Náhradní díl.
- Nákup bojleru.
- Solární bojler.
- Nákup plynového kotle.
- Dodání elektrického bojleru Ariston.
- Prodej topného kruhového tělesa.
- Prodej bojleru Ariston 80l.

KDY BYLA ZAKÁZKA DOKONČENA/KDY PROBĚHLA SPOLUPRÁCE?



Rok	Procentuální podíl	Počet
2009	4,0%	4
2010	67,0%	75
2011	22,0%	24
stále probíhá	7,0%	8

JAK JSTE SE O TÉTO FIRMĚ DOZVĚDĚLI?

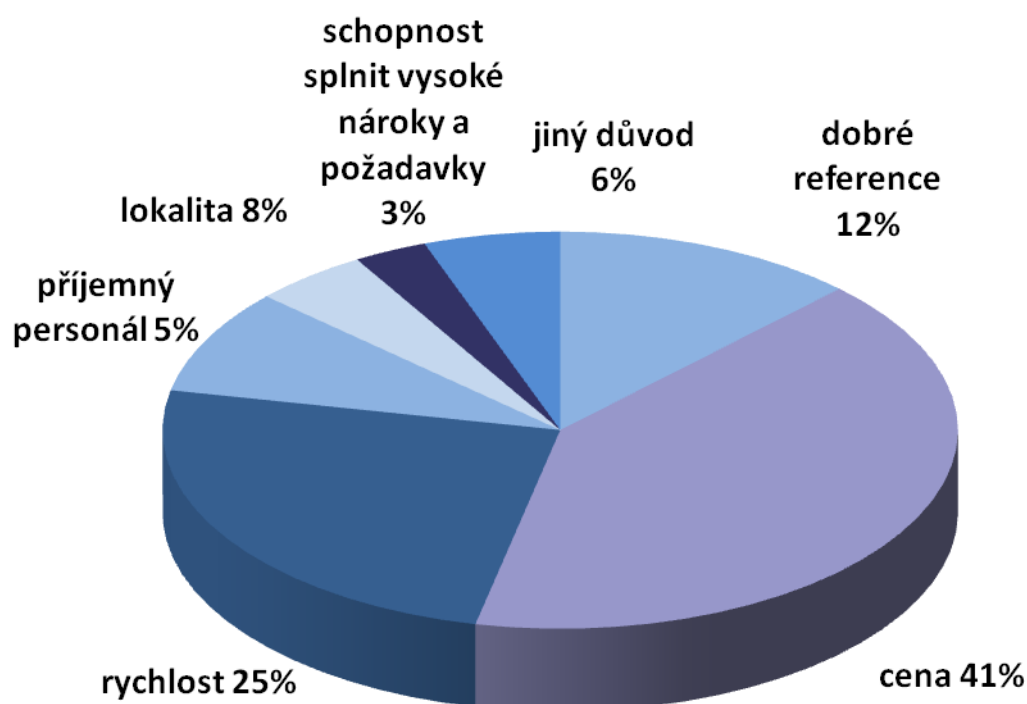


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	6,6%	8
na internetu	90,9%	110
v masmédiích (tisk, televize, rozhlas)	0,0%	0
z reklamní tabule / billboardu	0,0%	0
přímým oslovením ze strany firmy	0,0%	0
jinak	2,5%	3

JINAK:

- Na starých bojlezech.
- Akce volejte levněji s hasiči.
- Na internetu a dlouhodobým používáním jejích výrobků.

CO BYLO PRO VOLBU FIRMY ROZHODUJÍCÍ?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
dobré reference	23,8%	29
cena	78,7%	96
rychlost	47,5%	58
lokalita	16,4%	20
zvědavost	0,0%	0
příjemný personál	9,0%	11
schopnost splnit vysoké nároky a požadavky	5,7%	7
jiný důvod	10,7%	13

JINÝ DŮVOD:

- Protože jsem to nikde v Praze nesehnal.
- Zajímavá a přehledná nabídka.
- Přímý dodavatel (výrobce?).



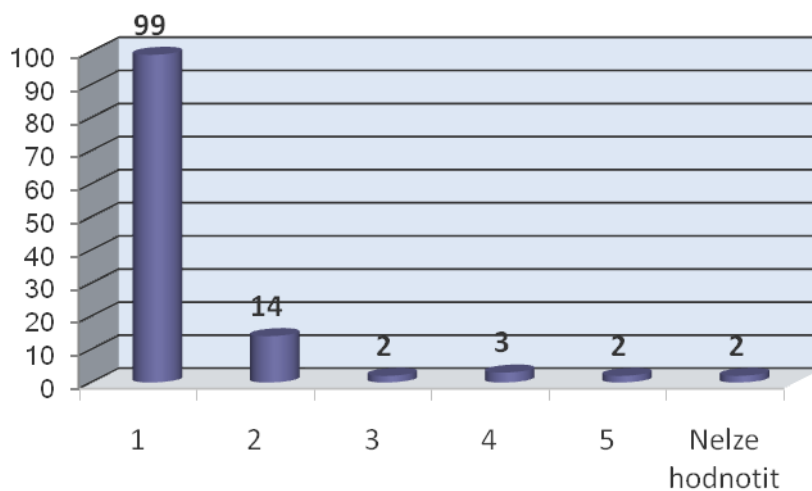
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

- Díl byl snadno dostupný.
- Velmi cenné rady, opravdový zájem o můj problém.
- Zkušenost z dřívějšíka..
- Technické parametry výrobku (0,8 MPa tlak).
- Potřebný díl byl na skladu.
- Jinou jsem nenašel.
- Značka sporáku, kterou firma vyrábí.
- Platila telefonická domluva (technici skutečně přijeli v den a hodinu, kdy měli).
- Garance ceny.
- Výběr náhradních dílů a dalších druhů zboží a komponentů.

HODNOCENÍ KVALITY PRODUKTU/VÝROBKU/DODANÉHO DÍLA



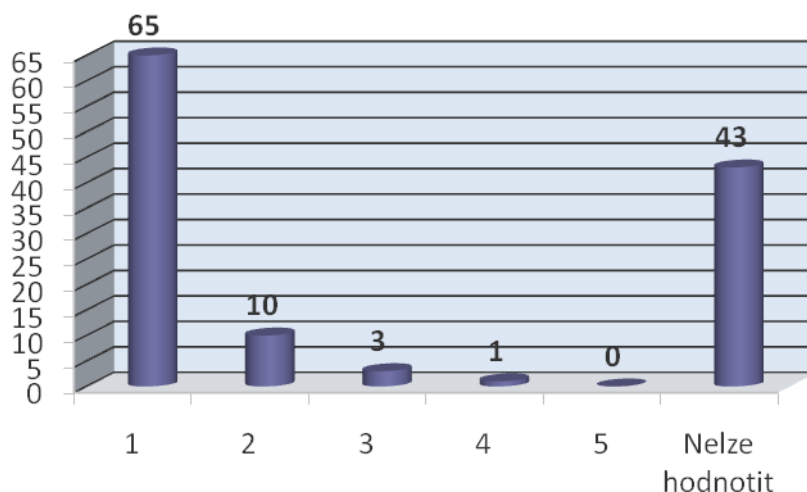
Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	81,1%	99
2	11,5%	14
3	1,6%	2
4	2,5%	3
5	1,6%	2
Nelze hodnotit	1,6%	2

HODNOCENÍ: 1,29

KOMENTÁŘE:

- Výrobek OK.
- Jedná se o opakovanou závadu, nekvalitní spodní spirála odchází co rok.
- Žádal jsem bateriové zapalování.
- Poškozená digestoř.
- Jsem spokojen.
- Malý otvor k ovládacím prvkům topidla.
- Zatím OK - jinak to ukáže teprve čas, zda je výrobek dobrý.

HODNOCENÍ KVALITY SLUŽBY (MONTÁŽE/INSTALACE/PÉČE)



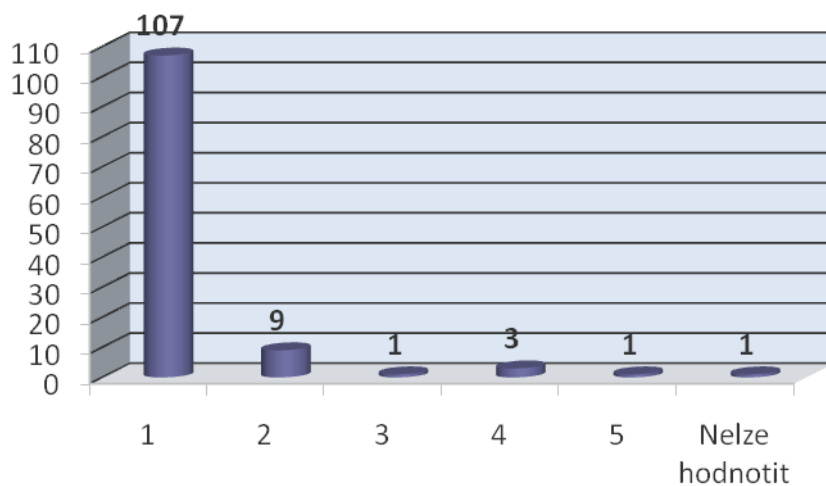
Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	53,3%	65
2	8,2%	10
3	2,5%	3
4	0,8%	1
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	35,2%	43

HODNOCENÍ: 1,24

KOMENTÁŘE:

- Dodávka zcela bez problémů.
- Zajištění dopravy.
- Montáž jsem prováděl osobně.
- Montáž prováděla firma v místě mého bydliště.
- Bylo dodáno s "věčným" plamínkem,
- Šlo o dovoz, vynést do patra jsem musela s řidičem, jinak v pořádku.
- Instalaci jsme si provedli sami.
- Vlastní montáž.
- Instalace nebyla v požadavku.
- Jsem spokojen.
- Informace podávané internetem klientovi neměly chybu.
- Došlo k záměně výrobku-vinou dodavatele.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE



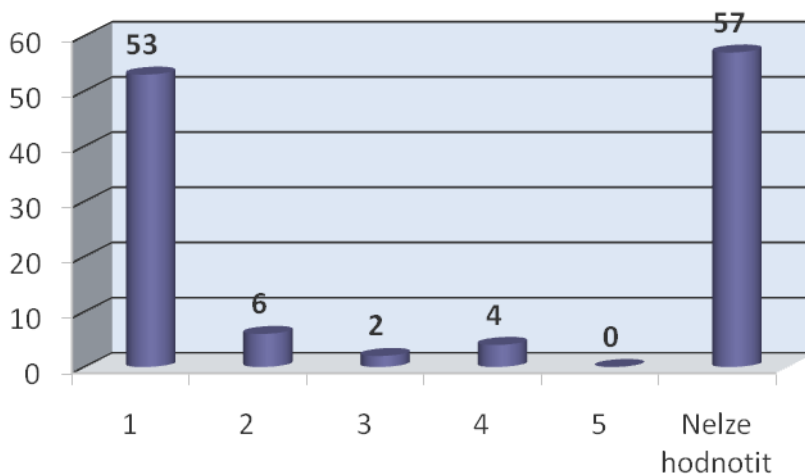
Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	87,7%	107
2	7,4%	9
3	0,8%	1
4	2,5%	3
5	0,8%	1
Nelze hodnotit	0,8%	1

HODNOCENÍ: 1,20

KOMENTÁŘE:

- Komunikace přes internet OK.
- Maximální ochota a flexibilita.
- Objednávka se uskutečnila přes internet, vše proběhlo O.K.
- Na základě reklamace bez dalšího poštovního
- Bez problému.
- Jsem spokojen.
- Telefonická i internetová komunikace bez problémů.
- Skvělá.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ



Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	43,4%	53
2	4,9%	6
3	1,6%	2
4	3,3%	4
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	46,7%	57

HODNOCENÍ: 1,34

KOMENTÁŘE:

- Zcela bez problémů.
- Žádné připomínky.
- Žádné nebyly.
- Problémy nenastaly.
- Problém nebyl.
- Maximální ochota a flexibilita.
- Nenastaly.
- Doporučeně poslaný záruční list na potvrzení nedorazil do firmy, slíbili poslat náhradní.



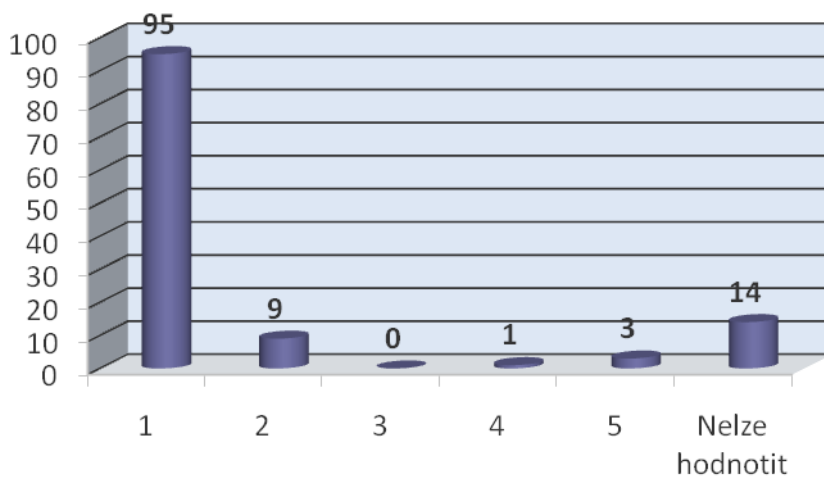
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

- Nevyskytl se žádný problém, proto nelze hodnotit.
- Problémy jsem zatím neřešil.
- Žádné problémy se nevyskytly.
- Žádné nebyly.
- Zatím nebyl problém.
- Žádné problémy.
- Žádné problémy nebyly.
- Přišel vybraný průtokový ohřívač, který funguje bez závad.
- Zboží přišlo poškozené a bylo vyměněno.
- Problémům vaše zaměstnankyně předešla, upozornila mě, že musím žádat topné těleso do sporáků odpovídajícího stáří, že v současné době těleso vypadá jinak.
- Již měsíc se čeká na nové topné těleso.
- Bez problémů.
- Nebyly.
- Jsem spokojen.
- Po provedené objednávce byla zjištěna chyba v ceně výrobku, tj. byla uvedena nižší než měla být. Firma dodržela garanci ceny a výrobek mi prodala za tuto nižší cenu.
- Prodleva od nahlášení závady v záruce poměrně dlouhá.
- Bezproblémové.
- Bez problému.
- Problémy nebyly.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ A PRACOVNÍKŮ FIRMY



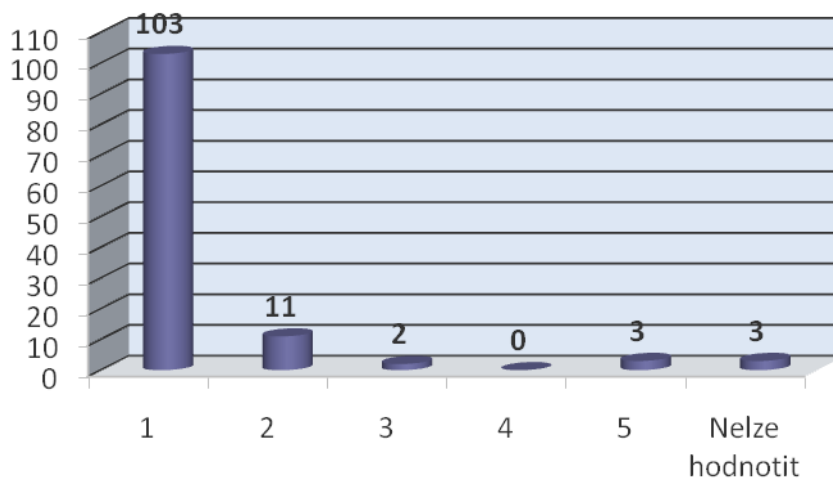
Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	77,9%	95
2	7,4%	9
3	0,0%	0
4	0,8%	1
5	2,5%	3
Nelze hodnotit	11,5%	14

HODNOCENÍ: 1,22

KOMENTÁŘE:

- Výborná komunikace.
- Oceňuji rychlé odpovědi e-mailem
- Veškerá objednávka a komunikace se prováděla přes internet.
- Jednání vstřícné a rychlé.
- Pracovníci servisu i přepravní společnosti bez připomínek.
- Vstřícnost.

HODNOCENÍ SCHOPNOSTI DODRŽOVÁNÍ DOHOD A SLIBŮ



Hodnocení	Procentuální podíl	Počet
1	84,4%	103
2	9,0%	11
3	1,6%	2
4	0,0%	0
5	2,5%	3
Nelze hodnotit	2,5%	3

HODNOCENÍ: 1,23

KOMENTÁŘE:

- Velká spokojenost.
- Viz. komentář výše.
- Kromě topného tělesa, jinak za jedna.
- Jsem spokojen.
- Viz bod 9.
- V dodržování dohod nebylo vážnějších nedostatků.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

SLOVNÍ HODNOCENÍ FIRMY ZE STRANY ZÁKAZNÍKŮ

- OK.
- Firma GAS nemala skladom mnou objednané špirály=neexpedovali, týždeň sa mi neozvali (musel som zavolať sám!) potom to už išlo hladko, navrhli zámenu (zabudli ale povedať, že namiesto 2,5kW bude iba 2kW!!!). Poslali tovar bez platby, nech si to vyskúšam a zaplatím alebo vrátim, bez týchto dvoch prešlapov by som dal samé jednotky, takto ale je hodnotenie horšie.
- OK.
- Dodávka proběhla zcela podle mých představ.
- Nemá chybu.
- Bez námitek.
- Byl jsem velice spokojen.
- Bezva obchod.
- Dobrá komunikace rychlost dodávky.
- Přehledné internetové stránky, příjemná komunikace. Celková spokojenost.
- Velmi dobré.
- Nakolko nam bol doruceny chybný tovar, nasledne bola reklamacia vybavena bez zbytocnych komplikacii...velmi sme boli spokojni.
- Firma s kladným přístupem k zákazníkovi.
- Byla jsem velice spokojená,přála bych si aby bylo více firem, jako je tato.
- Co mají napsané na internetu to splnili (dodací lhůta).
- Dobré ceny. Rychlé dodání.
- OK.
- S dodávkou zboží jsem spokojena, problém se záručním listem je s největší. Pravděpodobností na straně České pošty. Firma o tom ví zatím jen 2 dny.
- Super dodání bez jakýchkoliv komplikací.
- Rychlost, spolehlivost, sortiment, cena, komunikace.
- Po všech stránkách vysoce profesionální jednání.
- Pohotová, rychlá, kvalitní firma.
- Rychlé jednání, dodávka bez závad.
- Samé dobré zkušenosti.
- Profesionální přístup.
- Vše proběhlo rychle a dobře.
- Solidní firma.
- Spokojenost.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

- Cena a dodací lhůta v pořádku, zboží ovšem reklamováno pro nefunkčnost. Vyřízení reklamace stále v jednání, reklamace z 1. 3. zatím bez odpovědi.
- Obchodní případ proběhl k plné spokojenosti zákazníka.
- Vše proběhlo OK.
- Spokojenost.
- Dobré ceny.
- Spokojenost.
- Dobré ceny, široký sortiment, rychlost.
- Výborná společnost - velká spokojenost.
- Ochota, pomoc-navádění po telefonu-jak učinit int. objednávku, pomoc při potížích s Českou poštou.
- O.K.
- Nebyl problém s objednávkou ani dodávkou, topidlo funguje, takže je vše v pořádku.
- Spokojena.
- Spokojenost.
- Solidní firma.
- Nenastal žádný problém, dodávka byla v pořádku a nepoškozena.
- Dobrá kvalita za rozumnou cenu.
- Poctivá, solidní, snad více pečlivosti při expedici zásilky.
- S dodaným zbožím i způsobem doručení jsem spokojená.
- Jo vše bez problému.
- Dobrý.
- Kvalitní a velmi rychlé jednání.
- Solidní.
- Spokojenost.
- Vše v pořádku.
- Rychlá, bezproblémová komunikace.
- Se službami této firmy jsem spokojena.
- :-)
- Nákup malého rozsahu, vše proběhlo bez problémů.
- Solidní firma se zdvořilými zaměstnanci a hlavně se znalostmi o tom co prodávají.
- Byla jsem velmi spokojena.
- Firma jako celek je velice dobrá i v bohaté nabídce.
- Seriozní firma, dobrý přístup k zákazníkům.
- Vyšli mi maximálně vstříc a jejich ochota byla příkladná.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

- Rychlá, spolehlivá, příjemné vystupování.
- Vše ok, žádný problém.
- Solidní firma, objednávka proběhla bez problémů a v pořádku.
- Se službami této firmy jsem byl maximálně spokojen.
- Jsem spokojen.
- Spokojenost.
- Jsem spokojen.
- Výborná komunikace a ochota personálu.
- Super spolupráce, rychlá, jednoduchá, kvalitní.
- Firmu znám pouze na základě dlouhodobého používání.
různých výrobků většinou byli dobré a životností nad očekávání spolehlivé.
- Solidní jednání , dodržení ceny , pracovníci výborně reprezentují firmu , všem známým doporučuji fa. GAZ – TM.
- Spokojenost.
- Dobrá spolupráce, vstřícný personál.
- Vše OK.
- Spokojenost.
- Pohodový, bezproblémový obchod.
- Spolehlivost, kvalitní nabídka, přehledná internetová nabídka
- Spokojenost
- Som spokojný
- Výborná spolupráce
- Dobrá cena, rychlá dodávka
- Je to zatím můj první nákup od firmy.
- Proběhl zcela korektně a bez problému..

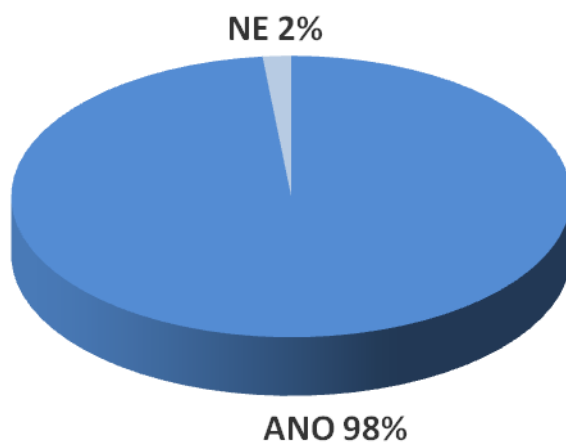


APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



Odpověď	Procentuální podíl	Počet
ANO	98,4%	120
NE	1,6%	2

FIRMU GAS-TM S.R.O. DOPORUČUJE 98% OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Ulička 859/12
623 00 Brno

+ 420 515 535 775 | info@apc-cz.eu

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2009-2011
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	kombinovaná metoda CATI
Datum realizace dotazníků:	16. 3. 2011 - 2. 4. 2011
Počet zákazníků celkem:	2175
Počet respondentů:	122
Procentuální účast respondentů:	5,6 %
Odpovědný pracovník APC:	Mgr. Štěpánka Obadalová
Kontaktní telefon:	515 535 775, 724 895 080

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	GAS-TM s.r.o.
IČ:	27762050
Adresa:	Hodolany 574, Olomouc, 779 00
Telefon:	777620783
E-mail:	daniel.coufal@gas.cz
Web:	www.gas.cz

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci průzkumu byly ověřeny náhodně vybrané z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost GAS-TM s.r.o. se zavazuje, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období uplynulých 12-ti měsíců. Všechna jednání byla řádně zaznamenána pro účely vyhodnocení. Ověření proběhlo ve víceúrovňovém systému EQB (Enterprise Quality Booster) v komunikaci s poskytovatelem reference, a to telefonickou, e-mailovou či kombinovanou metodou (CATI).

Společnost GAS-TM s.r.o. byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita produktů/dodaného díla	CELKOVÉ HODNOCENÍ
Kvalita poskytovaných služeb	1,25
Kvalita komunikace	
Chování pracovníků a zaměstnanců	SPOLEČNOST DOPORUČUJE
Dodržování dohod	98 % ZÁKAZNÍKŮ
Řešení problémů	

**Z VÝŠE UVEDENÝCH DŮVODŮ SPOLEČNOST GAS-TM S.R.O.
DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ.**

www.kvalitnifirma.cz