



NIAS SPOL. S R.O.

CUSTOMERS FEEDBACK

REFERENČNÍ ANALÝZA NA ZÁKLADĚ ZPĚTNÉ VAZBY OD ZÁKAZNÍKA

2015 / 2016



Společnost NIAS spol. s r.o.
byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita dodaného díla / zakázky
Kvalita poskytovaných služeb
Kvalita komunikace vedení firmy
Chování pracovníků a zaměstnanců
Dodržování dohod
Řešení případných problémů / reklamací



CO TO PRO VÁS ZNAMENÁ?

PROČ SI ZVOLIT FIRMU NIAS spol. s r.o.?

Objednané služby Vám budou doručeny vždy včas, v kvalitě a ceně, kterou požadujete a byla Vám přislíbena. Společnost je ideálním a ověřeným partnerem.

Nias
spol. s r. o.



NIAS SPOL. S R.O.

Autorizaci provedla

Ing. Jana Klasová

Prezident pro APC Customers feedback
Ambasador značky Kvalitní firma





SPOLEČNOST OBHÁJILA CERTIFIKÁT



2016



2010



2011



2012



2013



2014



2015

SPOLEČNOST DOPORUČUJE

100%

Společnost NIAS spol. s r.o. byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita dodaného díla / zakázky	★★★★★
Kvalita poskytovaných služeb	★★★★★
Kvalita komunikace vedení firmy	★★★★★
Chování pracovníků a zaměstnanců	★★★★★
Dodržování dohod	★★★★★
Řešení případných problémů / reklamací	★★★★★

SPOLEČNOST DOPORUČUJE
100%

Ověřená hodnocení kvality a spokojenosti zákazníků

BD Mikuláše z Husí 1521,1522 a Na Topolce 1519,1520, Praha 4



Ptáčková Jarmila

TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

„Naše bytové družstvo Mikuláše z Husí 1521,1522 a Na Topolce 1519,1520 firmu NIAS spol. s r.o. doporučuje všemi deseti. Absolutní spokojenost, jak v chování, tak v práci, dodržování termínů, i co se týká cen, hledání schůdnější varianty, když se vyskytne nějaký problém. Můžeme říci, že po všech stránkách žádná stížnost.“

Ing. Pospíšil Martin, Na Hutmance 16, Praha 5 - Jinonice



TELEFONICKY OVĚŘENO

DOPORUČUJI FIRMU

„S prací firmy NIAS spol. s r.o. jsem nadmíru spokojen. Spolupracoval jsem s touto firmou již několikrát a velmi rád se ke spolupráci vracím. Mají vysokou profesionální úroveň po všech stránkách. Snaží se dlouhodobě pracovat s českými pracovníky, což je v dnešní době z mého hlediska, velké plus. Vřele tímto firmu doporučuji všem dalším potenciálním investorům.“

PRESTIŽNÍ MARKETINGOVÁ ZNAČKA

APC

Certifikační autorita tímto zařazuje do programu Kvalitní firma

V OBLASTI STAVEBNICTVÍ

KVALITNÍ FIRMA

NIAS spol. s r.o.

IČ: 47125047 Šluknovská 318, 190 00 Praha 9

Poskytování produktů a služeb se řídí platným Kodexem kvality APC

2016

Certifikovaná firma se tímto zavázala k dodržování následujících standardů

Budovat důvěru
Neklamat v reklamě
Pravdivě informovat
Být transparentní
Dodržovat dohody
Komunikovat
Chránit privátní data
Být bezúhonný

Platnost certifikátu do: 9.2.2018

V Praze dne: 10.2.2017

Ing. Jana Klášová

Výkonný ředitel certifikační autority



Certified company is obliged to abide with following set of principles

Build Trust
Advertise Honestly
Tell the Truth
Be Transparent
Honor Promises
Be Responsive
Safeguard Privacy
Embody Integrity

RČ: 201730227

Budovat důvěru
Neklamat v reklamě
Pravdivě informovat
Být transparentní
Dodržovat dohody
Komunikovat
Chránit privátní data
Být bezúhonný

Build Trust
Advertise Honestly
Tell the Truth
Be Transparent
Honor Promises
Be Responsive
Safeguard Privacy
Embody Integrity

I.
Tyto zásady kvality slouží k zajištění profesionální úrovně podnikání a ke zvýšení kvality na českém trhu.

I.
These quality principles serve as guidelines for ensuring a professional level of enterprise and for enhancing of quality on the czech market.

II.
Držitel tohoto certifikátu se tímto zavazuje k dodržování všech výše uvedených zásad a bude usilovat o šíření těchto myšlenek v rámci své společnosti i mimo ni.

II.
The holder of this certificate hereby commits to adhere to the aforementioned principles and will strive to propagate these thoughts both within and outside their organisations.

III.
Smyslem tohoto certifikátu je informovat spotřebitele o úrovni poskytovaných produktů i služeb a přispívat ke zvyšování dobrého jména podnikání.

III.
The purpose of this certificate is to inform consumers about the quality of provided products and services and to contribute to the goodwill enhancement of the business activities.

IV.
Držitel tohoto certifikátu preferuje spolupráci s certifikovanými společnostmi.

IV.
The holder of this certificate prefers to cooperate with other certificated companies.

V.
Hlavním hodnotitelem a posuzovatelem těchto pravidel je trh a sami spotřebitelé.

V.
The main evaluator of these rules is the market and the consumers themselves.



Místo
Place

Datum
Date

Obchodní jméno a sídlo firmy
Firm name and location

Certifikační autorita
Certification authority

VÝSTUPY ANALÝZY PROCESNÍHO FUNGOVÁNÍ FIRMY

HODNOCENÍ VÝSLEDKŮ REFERENČNÍ ANALÝZY NA ZÁKLADĚ DOTAZOVÁNÍ ZÁKAZNÍKŮ FIRMY

Základem analýzy je zjišťování spokojenosti zákazníků s procesním fungováním firmy.

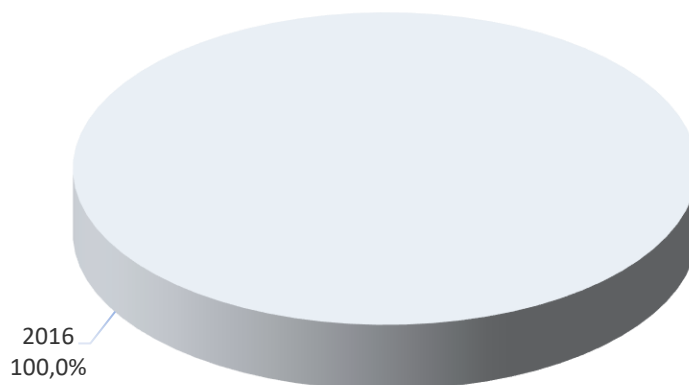
OBSAH

Seznam zákazníků / popis zakázky / služby/ spolupráce.....	2
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce dokončena?.....	3
Jak jste se o firmě NIAS spol. s r.o. dozvěděl(a)?	4
Co bylo pro volbu firmy NIAS spol. s r.o. Rozhodující?.....	5
Byla pro Vás při výběru firmy rozhodující zn. KVALITNÍ FIRMA?.....	6
Hodnocení kvality dodaného díla / zakázky	7
Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	8
Hodnocení kvality komunikace vedení firmy	9
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců	10
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	11
Hodnocení řešení případných problémů / reklamací.....	12
Chybí Vám něco v nabídce produktů a služeb?	13
Základní firmu doporučují	14
Souhlas s uveřejněním reference na www.nias.cz a www.kvalitnifirma.cz	15
Souhlas s uveřejněním nahrávky na www.nias.cz a www.kvalitnifirma.cz	16
Závěrečná zpráva.....	17

SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS ZAKÁZKY / SLUŽBY/ SPOLUPRÁCE

- BD Mikuláše z Husi 1521,1522 a Na Topolce 1519,1520, Ptáčková Jarmila, Praha 4. Kompletní zateplení objektu v rámci programu Nová zelená úsporám 2016: služby včetně vyřízení dotace, rekonstrukce balkonů, nová hliníková zábradlí. Dokončení sanace objektu - závěrečná etapa - 10 / 2016.
- Ing. Pospíšil Martin, Na Hutmance 16, Praha 5 - Jinonice. RD - Kompletní zateplení objektu v rámci programu Nová zelená úsporám 2016. Dokončení sanace objektu - závěrečná etapa - 12 / 2016.

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?

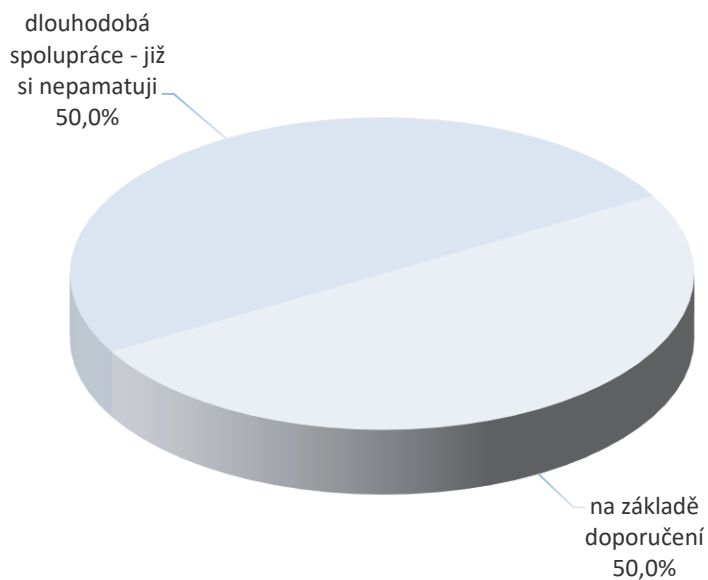


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2016	100,0%	2
CELKEM	100%	2

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Zakázka se započala předloni na podzim a loni na podzim se skončilo a dokonce se to ukončilo ještě měsíc před plánovaným koncem realizace.
- Zakázka proběhla v loňském roce.

JAK JSTE SE O FIRMĚ NIAS SPOL. S R.O. DOZVĚDĚL(A)?

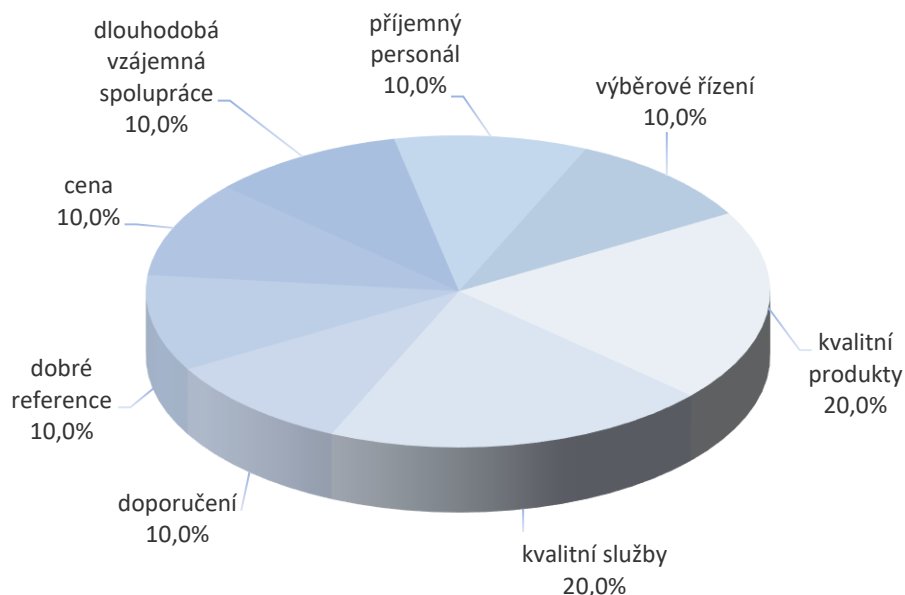


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	50,0%	1
dlouhodobá spolupráce - již si nepamatuji	50,0%	1
CELKEM	100%	2

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Máme čtyři domy ve správě bytového družstva a jeden z nájemníků o firmě NIAS spol. s r.o. slyšel, že je dobrá, tak ji doporučil a měli jsme i výběrové řízení z několika firem.
- Firmu NIAS spol. s r.o. známe dlouhodobě.

CO BYLO PRO VOLBU FIRMY NIAS SPOL. S R.O. ROZHODUJÍCÍ?



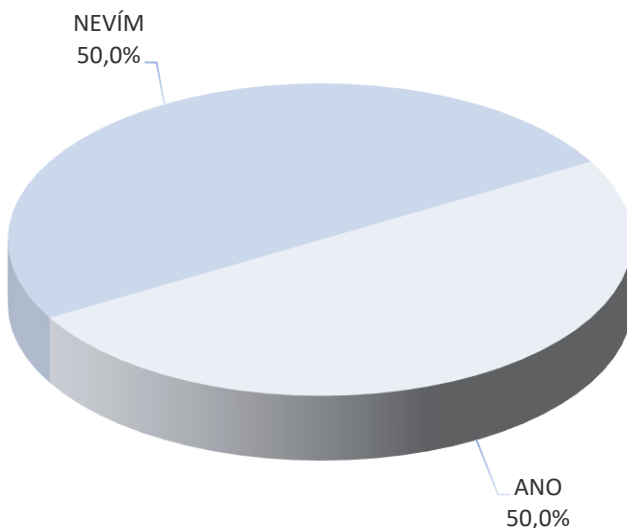
Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
kvalitní produkty	20,0%	2
kvalitní služby	20,0%	2
doporučení	10,0%	1
dobré reference	10,0%	1
cena	10,0%	1
dlouhodobá vzájemná spolupráce	10,0%	1
příjemný personál	10,0%	1
výběrové řízení	10,0%	1
CELKEM	100%	10*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Přístup, cena a taky jsme si zjišťovali reference, které byly velice příznivé. Jejich ochota a vstřícnost, co se týká našeho zadání a spolupráce, že byli již při té komunikaci vstřícní našim nápadům a požadavkům, aby to udělali po odborné stránce a vyšli nám vstříc, co jsme chtěli my jako laici. Spolupráce byla naprosto perfektní.
- Kvalita předešlých zakázek.

BYLA PRO VÁS PŘI VÝBĚRU FIRMY ROZHODUJÍCÍ ZN. KVALITNÍ FIRMA?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	50,0%	1
NEVÍM	50,0%	1
NE	0,0%	0
V TÉ DOBĚ ZNAČKA NEBYLA	0,0%	0
CELKEM	100%	2

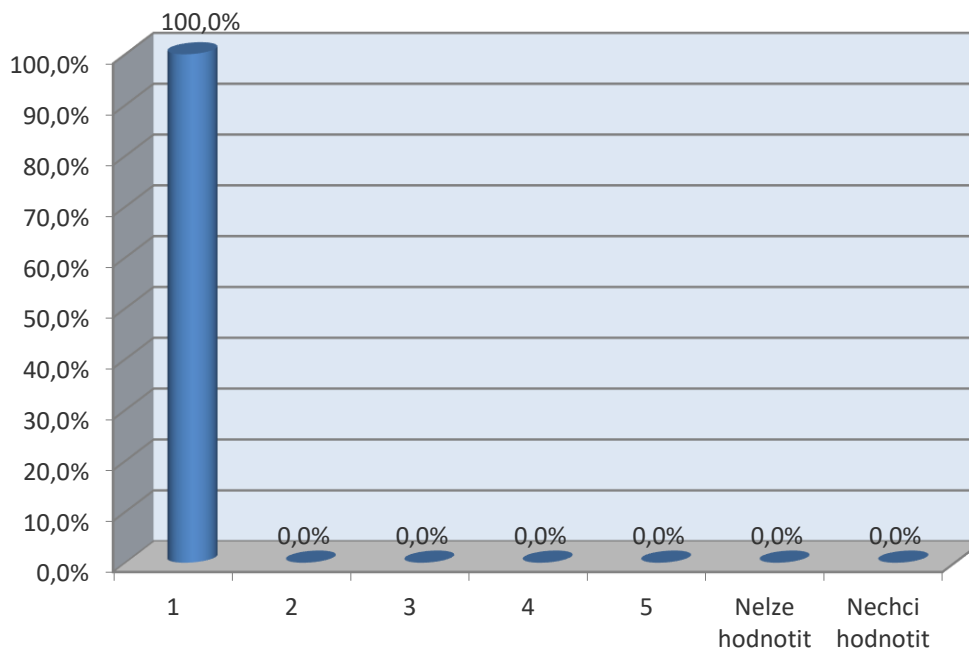
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Toto jsme se dozvěděli až potom později. Řekli nám to, až když jsme si je vybrali a jak jsme s nimi začali spolupracovat, tak jsme si řekli, že to prostě odpovídá.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NEVÍM“:

- Pro mě to není důležité.

HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO DÍLA / ZAKÁZKY



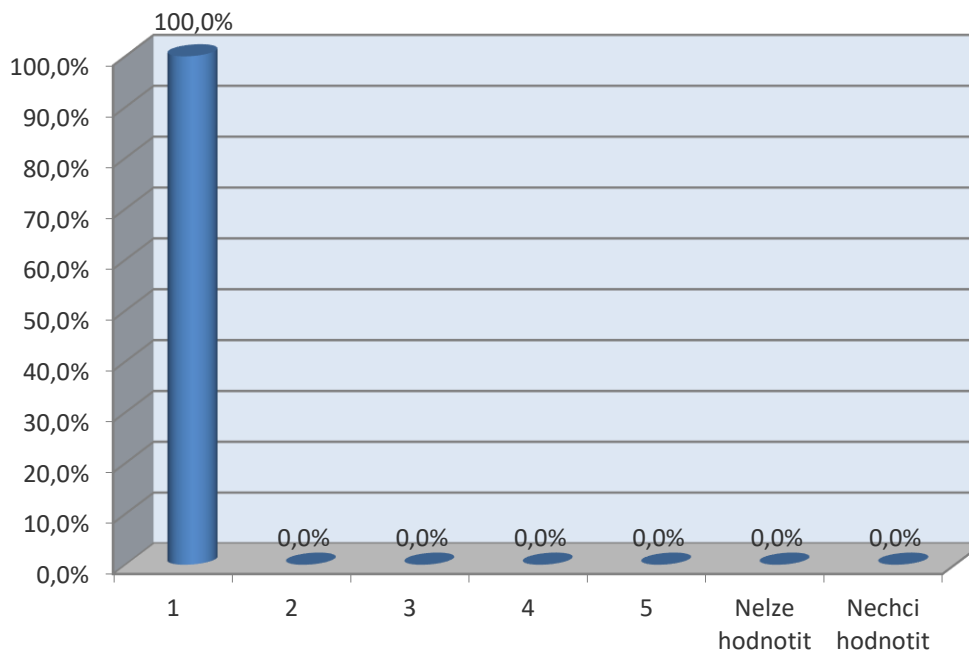
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	2

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, absolutně jednička. V každém případě jednička, protože bych je doporučila všem, "všemi deseti". Přístup, ochota spolupráce, po všech stánkách samé superlativy.
- 1, jednička. Dělalí pro nás šest domů a všechno bylo v pořádku.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



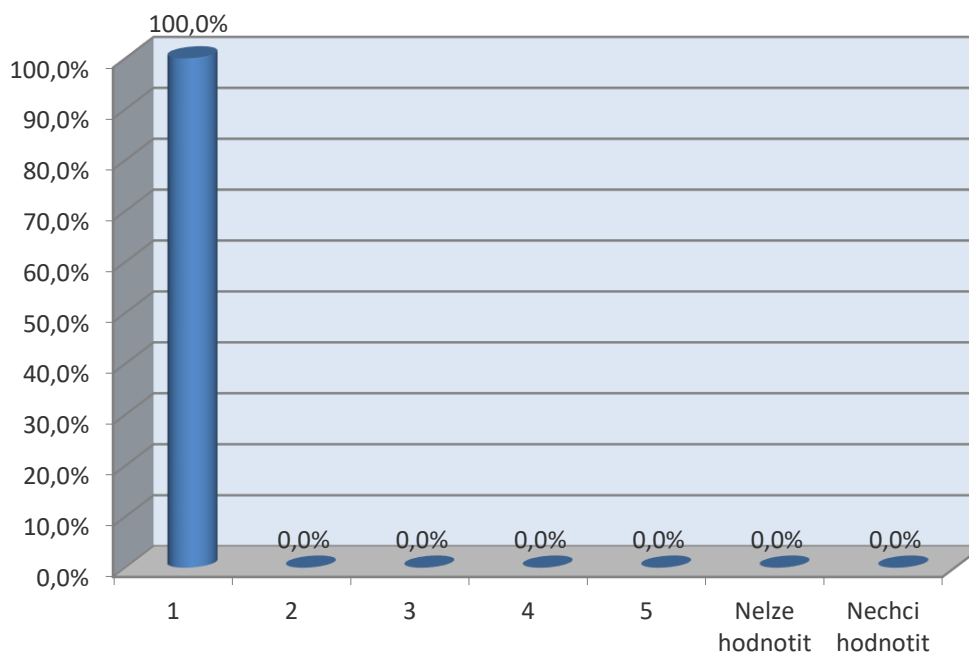
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	2

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. S firmou jsme spokojeni na 100% ve všech bodech.
- 1, taky jednička. Po všech stránkách, cokoliv jsme potřebovali zařídit a vyřídit, tak spolupráce byla na jedničku.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE VEDENÍ FIRMY



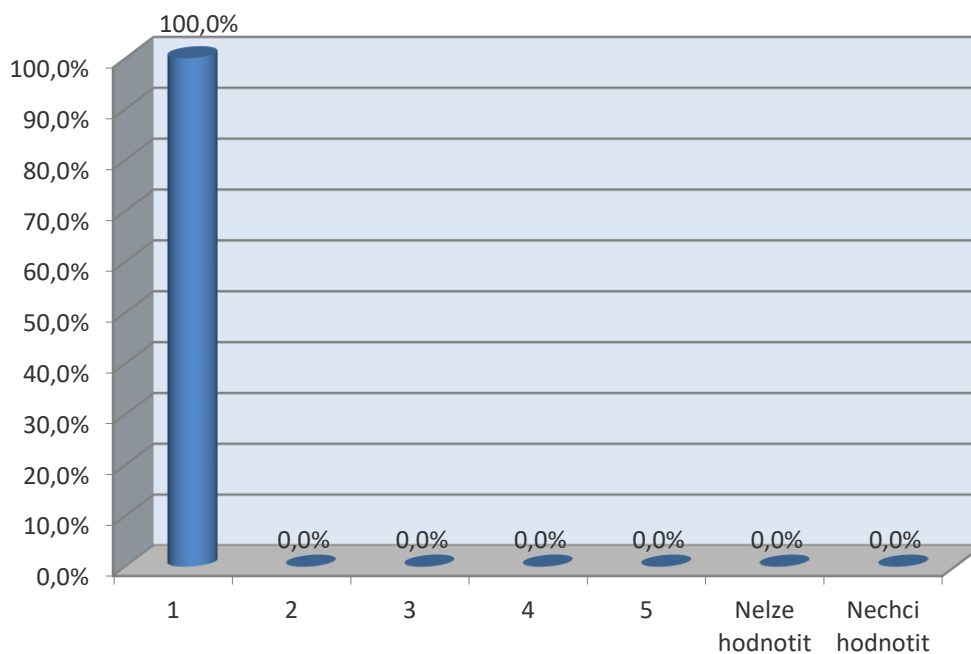
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	2

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Cokoliv jsme potřebovali zařídit a vyřídit, tak spolupráce byla na jedničku.
- 1, jednička. S firmou jsme stoprocentně spokojeni.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



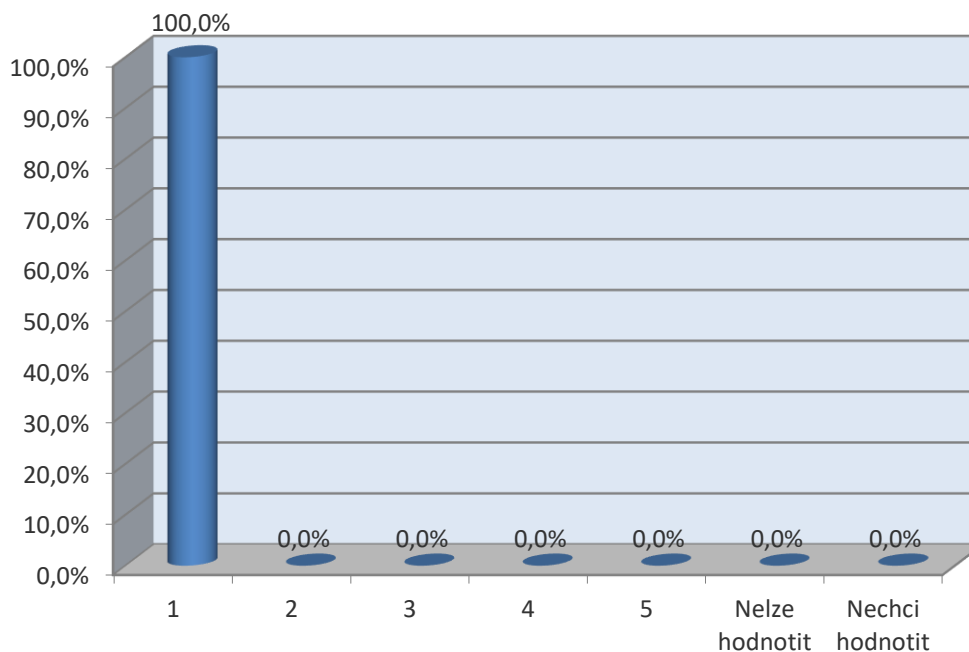
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	2

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Přístup, ochota spolupráce, po všech stánkách samé superlativy.
- 1, jednička. Stoprocentní spokojenost.

HODNOCENÍ SCHOPNOSTI DODRŽOVÁNÍ DOHOD (SLÍBENÁ CENA, DODACÍ LHŮTA APOD.)



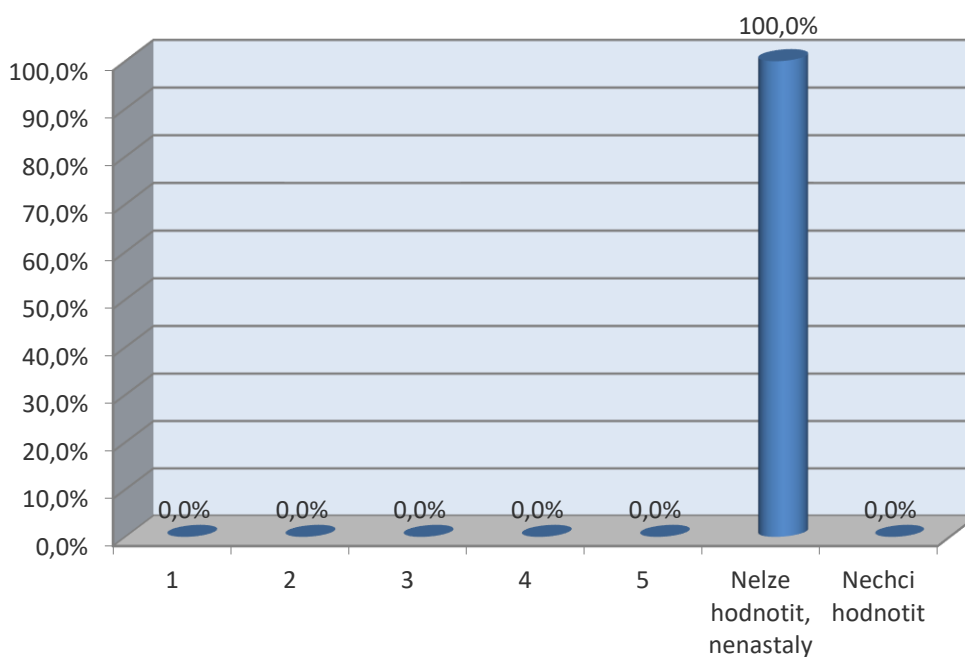
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	2

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Cokoliv jsme si vymysleli nad rámec a potřebovali jsme něco zařídit a udělat mimo jejich dohodu a služby, tak nám vyšli vstříc a snažili se nám po všech stránkách vyhovět.
- 1, jednička. Stoprocentní spokojenost.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ / REKLAMACÍ



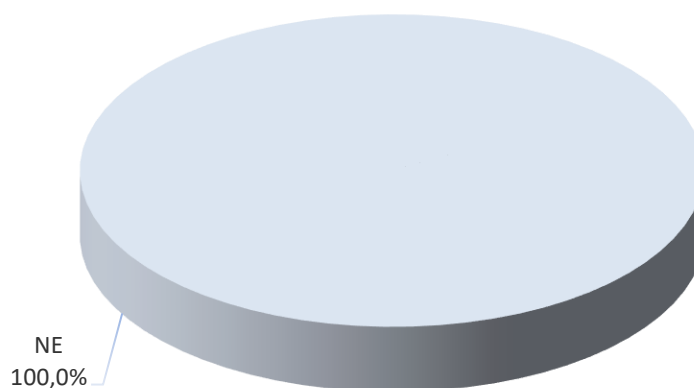
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	0,0%	0
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	100,0	2
Nechci hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	2

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- Nelze hodnotit, nemuseli jsme nic řešit.
- Nelze hodnotit, nemuseli jsme řešit nic.

CHYBÍ VÁM NĚCO V NABÍDCE PRODUKTŮ A SLUŽEB?

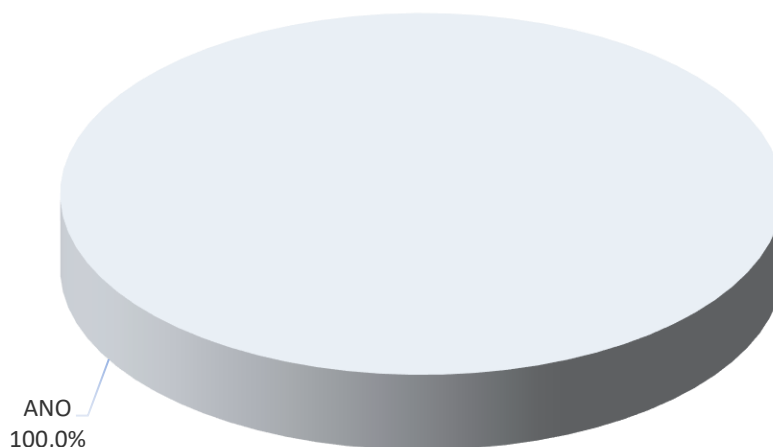


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	0,0%	0
NE	100,0%	2
CELKEM	100%	2

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Nechybí, protože cokoliv jsme si vymysleli nad rámec a potřebovali jsme něco zařídit a udělat mimo jejich dohodu a služby, tak nám vyšli vstříc a snažili se nám po všech stránkách vyhovět a vyhověli.
- Ne, nechybí.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



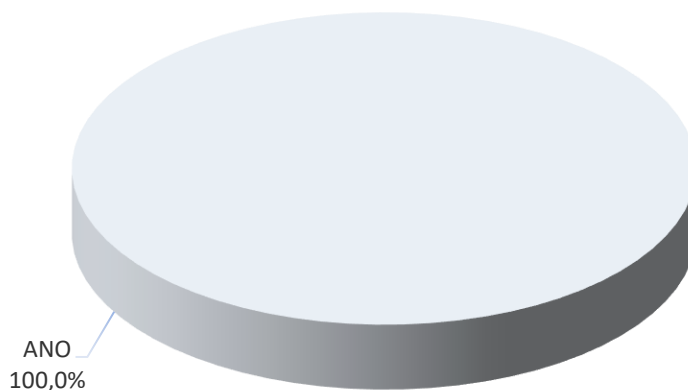
FIRMU DOPORUČUJE 100,0 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	2
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	2

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Ano, doporučila, více než jakoukoliv jinou firmu.
- Ano. S firmou jsme spokojeni na 100% ve všech bodech, dělali pro nás šest domů a všechno bylo v pořádku.

SOUHLAS S UVEŘEJNĚNÍM REFERENCE NA WWW.NIAS.CZ A WWW.KVALITNIFIRMA.CZ



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	2
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	2

ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

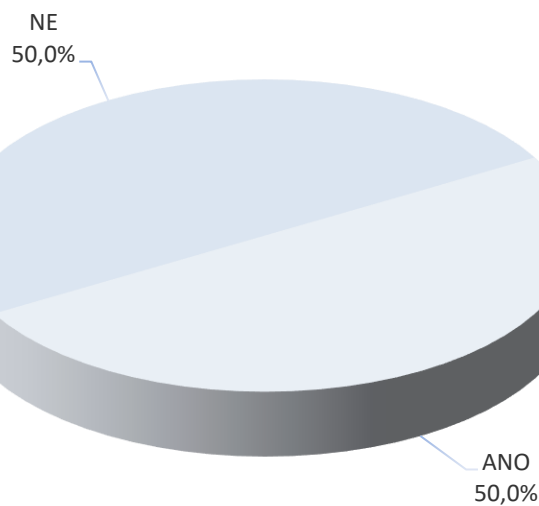
- BD Mikuláše z Husi 1521,1522 a Na Topolce 1519,1520, Ptáčková Jarmila, Praha 4.

Naše bytové družstvo Mikuláše z Husi 1521,1522 a Na Topolce 1519,1520 firmu NIAS spol. s r.o. doporučuje všemi deseti. Absolutní spokojenost, jak v chování, tak v práci, dodržování termínů, i co se týká cen, hledání schůdnější varianty, když se vyskytne nějaký problém. Můžeme říci, že po všech stránkách žádná stížnost.

- Ing. Pospíšil Martin, Na Hutmance 16, Praha 5 - Jinonice.

S prací firmy NIAS spol. s r.o. jsem nadmíru spokojen. Spolupracoval jsem s touto firmou již několikrát a velmi rád se ke spolupráci vracím. Mají vysokou profesionální úroveň po všech stránkách. Snaží se dlouhodobě pracovat s českými pracovníky, což je v dnešní době z mého hlediska, velké plus. Vřele tímto firmu doporučuji všem dalším potencionálním investorům.

SOUHLAS S UVEŘEJNĚNÍM NAHRÁVKY NA WWW.NIAS.CZ A WWW.KVALITNIFIRMA.CZ



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	50,0%	1
NE	50,0%	1
CELKEM	100%	2

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- BD Mikuláše z Husi 1521,1522 a Na Topolce 1519,1520, Ptáčková Jarmila, Praha 4.

ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2015/2016
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	16. 2. 2017 - 28. 2. 2017
Počet zákazníků celkem:	2
Počet odpovědí od zákazníků:	2
Procentuální účast zákazníků:	100 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	2 textové reference (100 %) 1 celý zvukový záznam (50 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová, Ing. Kateřina Sámelová
Kontaktní telefon:	515 535 782, 777 35 35 65

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	NIAS spol. s r.o.
IČ:	47125047
Adresa:	Šluknovská 318/8, 190 00 Praha 9
Telefon:	284 822 132
E-mail:	nias@volny.cz
Web:	www.nias.cz

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 100 % z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost **NIAS spol. s r.o.** se zavázala, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období nejméně uplynulých 12 měsíců. Dále se zavázala dodržovat APC Kodex kvality. Všechna jednání byla řádně zaznamenána pro účely vyhodnocení. Ověření proběhlo ve vícestupňovém systému Enterprise Quality Booster v komunikaci s poskytovatelem reference a to telefonickou metodou.

Společnost NIAS spol. s r.o. byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita dodaného díla / zakázky
Kvalita poskytovaných služeb
Kvalita komunikace vedení firmy
Chování pracovníků a zaměstnanců
Dodržování dohod
Řešení případných problémů / reklamací

CELKOVÉ HODNOCENÍ

1,00

SPOLEČNOST DOPORUČUJE

100 % ZÁKAZNÍKŮ

**Z VÝŠE UVEDENÝCH DŮVODŮ FIRMU NIAS SPOL. S R.O.
HODNOTÍME A DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ.**