

2. čtvrtletí 2008



TÜV SÜD Journal Česká republika

Volba jistoty.
Více hodnoty.

TÜV SÜD zvolena „nejlepším ověřovatelem“ 4 - 5

Kvalita služeb v cestovním ruchu 8 - 9

Ekodesign – nová povinnost pro energetické spotřebiče 13 - 14

www.tuv-sud.cz



Milé čtenářky, milí čtenáři,

pomalu se blíží hlavní sezóna výletů a dovolených. Proto jsme zvolili ústředním tématem tohoto vydání TUV SUD Journalu kvalitu služeb v cestovním ruchu. Seznámíme Vás s naším produktem – Certifikovanou službou, která je na tuto oblast zaměřena. Odborníci naší společnosti hodnotí restaurace, hotely a další subjekty cestovního ruchu z pozice nezávislé instituce, s ohledem na požadavky zákazníka. Provozovna, která tento certifikát získá, může deklarovat, že splňuje nejen legislativní požadavky, ale má také výborný proklientský přístup.

Jestliže patříte mezi ty, kteří využili silné koruny a koupili si nové auto z USA nebo jiné neevropské země, čeká Vás nyní přihlášení vozidla v ČR. Jak na to, poradí náš expert na individuální dovozy vozidel.

Otázka životního prostředí se bezprostředně dotýká většiny lidských činností. V oblasti vývoje a návrhu výrobků se tak do povědomí pomalu dostává nový nástroj, který se této problematice věnuje. Seznamte se s ekodesignem, jemuž se věnujeme v závěru našeho časopisu.

Přeji příjemné čtení,

Ing. Tomáš Vít
Chief Regional Officer

TUV SUD Central Eastern Europe s.r.o.



8 - 9 Kvalita služeb v cestovním ruchu

- 2 Noví lidé
- 4 - 5 TUV SUD zvolena „nejlepším ověřovatelem“
- 6 - 7 Jak postupovat při dovozu vozidla z neevropských zemí?
- 8 - 9 Kvalita služeb v cestovním ruchu
- 10 - 11 Rozhovor se Svatoplukem Oehmem jednatelem Silva Consulting
- 12 - 13 Lázeňský dům Palace I a II certifikovaný klient
- 14 Ekodesign – nová povinnost pro energetické spotřebiče
- 15 Termíny školení TUV SUD Akademie

Noví lidé

V uplynulém čtvrtletí se naše firma rozrostla o 6 nových spolupracovníků.



Novým vedoucím střediska počítačových simulací se od února 2008 stal **Ing. Ondřej Vaculín, PhD.**



Ing. Vít Bursík nastoupil v dubnu 2008 do střediska Vehicle Safety Consultancy.



Řady servisního střediska rozšířila **Ing. Iva Vráblíková**. Na své pozici finanční analytik bude zodpovědná za správu SAP, zakázkového systému a podporu ostatních uživatelů.



Na nově vytvořenou pozici klientský servis nastoupila **Barbora Malohlavová**.



Na pobočku Ostrava nastoupil **Ing. Roman Prášek, PhD.**, který bude zastávat pozici auditora a inspektora Quality Managementu a zároveň bude gestorem pro certifikaci bezpečnosti informací.



Od dubna 2008 nastoupil na pozici inspektor materiálu a zařízení **Michal Slaviček**. Do jeho kompetencí budou spadat cisterny a ADR.

10. ročník pražského firemního půlmaratónu

Ani chladné březnové počasí neodradilo sportovce z TÜV SÜD, aby se postavili na start výročního firemního půlmaratónu – jednoho ze závodů Pražského mezinárodního maratónu. Tým ve složení Jörg Oldorf, Július Orgován, Jan Hnilica a Martin Šreibr dle hesla „není důležité zvítězit, ale zúčastnit“ se úspěšně dokončili štafetový závod mezi firmami. Do příštího ročníku bychom si přáli, aby běželi o něco rychleji...tak si pamatujte pánové, není důležité zúčastnit se, ale zvítězit! 😊



44. ročník TÜV SÜD Mistrovství v obřím slalomu poprvé za účasti České republiky!

Letos poprvé se na firemních závodech TÜV SÜD v obřím slalomu účastnili zaměstnanci TÜV SÜD z České republiky. V alpském středisku Bayrischzell se na start postavilo celkem 75 závodníků, z toho 9 z naší vlasti. Na stupně vítězů si pro ocenění došlo v jednotlivých kategoriích celkem 6 účastníků naší výpravy. ...a příště pojedeme autobusem! 😊





TÜV SÜD zvolena „nejlepším ověřovatelem“

Čtenáři hospodářského časopisu „Environmental Finance“ zvolili společnost TÜV SÜD nejlepší ověřovatelem projektů týkajících se klimatických změn na základě Kjótského protokolu. Během posledních šesti let zpracovali odborníci na obchod s emisemi přes 800 projektů podle Kjótského protokolu. S nabídkou komplexního programu služeb se společnost TÜV SÜD řadí na celosvětové druhé místo v oblasti validace a verifikace projektů týkajících se klimatických změn.

Hlavním cílem Kjótského protokolu, který byl po úmluvě OSN přijat v roce 1997, je zajistit a vytvořit právní základ pro postupné snižování emisí skleníkových plynů s cílem omezit riziko změny klimatu v budoucnosti. Implementace projektů v oblasti klimatických změn podle Kjótského protokolu je založena na dvou, s projekty souvisejících, nástrojích: Společné implementaci - Joint Implementation (JI) pro projekty v rozvinutých zemích, a Mechanismu čistého rozvoje - Clean Development Mechanism (CDM) pro projekty v rozvojových zemích. TÜV SÜD Industrie Service GmbH byla první společností na světě, jež získala akreditaci pro validaci CDM projektů ve všech 15 oblastech Kjótského protokolu. „Během posledních šesti let jsme měli na starosti více než 800 CDM projektů“, oznamuje Werner Betzenbichler, vedoucí oddělení Carbon Management Services ve společnosti TÜV SÜD Industrie Service. „Více



než 200 těchto projektů již bylo úspěšně zaregistrováno u Organizace spojených národů, a tudíž schváleno pro mezinárodní obchod s emisemi.“ Kromě toho se odborníci společnosti TÜV SÜD spoluúčastnili prvního JI projektu na světě.

Situace v České republice

Česká republika je smluvní stranou Kjótského protokolu od 16. února 2005 a k této problematice vydala mimo jiné dva základní dokumenty. Zákon 695/2004 Sb. o podmínkách obchodování s povolenkami na emise skleníkových plynů a vyhlášku 696/2004 Sb., kterou se stanoví postup zjišťování,

vykazování a ověřování množství emisí skleníkových plynů. Nařízením vlády 315/2005 o Národním alokačním plánu České republiky na roky 2005 až 2007 se určuje celkové množství povolenek, které se v tomto období přidělí jednotlivým provozovatelům zařízení. Společnost TÜV SÜD Czech s.r.o. se od začátku aktivně zapojila do ověřování těchto povolenek a po prověření Českým akreditačním institutem získala od Ministerstva životního prostředí rozhodnutí o Autorizaci ověřovatelů emisí skleníkových plynů (GHG). Toto rozhodnutí se již vztahuje i na další Národní alokační plán na roky 2008 - 2012.

Info



Pro více informací

Ing. Miroslav Seidl
Gestro GHG

miroslav.seidl@tuv-sud.cz
tel: +420 239 046 851

www.tuv-sud.cz

TÜV SÜD Czech s.r.o. si Vás dovoluje pozvat na seminář

„Ekodesign v elektrotechnické výrobě“

určen managementu společností působících v oblasti elektrotechnického průmyslu zaměřen na ekologické přístupy v elektrotechnické výrobě, její specifika, strategie ekodesignového návrhu výrobku a legislativní požadavky spojené se zaváděním ekodesignu

Termín konání: středa **14. května 2008**

Místo konání: **TÜV SÜD Czech s.r.o., Novodvorská 994, 142 21 Praha 4**

Ekodesign je systematický proces, který vedle klasických vlastností výrobku, klade velký důraz na dosažení minimálního negativního dopadu na životní prostředí během jeho celého životního cyklu - od vývoje a návrhu až po produkci. Od 1.1. 2008 je také integrován do české legislativy v podobě novely zákona 406/2002 Sb. o hospodaření s energií, z níž vyplývá, že všechny výrobky usilující o označení CE a prohlášení o shodě musí být navrženy podle zásad ekodesignu.

Všechny zájemce srdečně zveme a vzhledem k omezené kapacitě prosíme o potvrzení účasti do **2. 5. 2008** na e-mailovou adresu: barbora.blankova@tuv-sud.cz, popř. na tel. 239 046 817.

www.tuv-sud.cz/akademie



Czech

**Volba jistoty.
Více hodnoty.**

V posledních letech roste počet vozidel dovážených do České republiky z neevropských zemí, především z USA a Kanady. Důvod tohoto jevu je jasný – kurs dolaru vůči koruně. Zatímco ještě před několika lety byl kurs dolaru vůči koruně cca 28-30 Kč, dnes je pod 20 Kč. Ceny vozidel v USA jsou přitom přibližně stále stejné a vlivem kursu tak jejich cena v ČR stále klesá. Nejmarkantnější rozdíl je potom u nových vozidel, kdy objednáním verze pro USA můžeme oproti verzi pro ČR ušetřit i několik set tisíc korun a to i při započtení nákladů na dopravu a schválení technické způsobilosti.



Jak postupovat při dovozu vozidla z neevropských zemí?

Při dovozu vozidla z neevropských zemí je třeba dodržet postup stanovený zákonem 56/2001 Sb. ve znění pozdějších novelizací, a metodické pokyny Ministerstva dopravy ČR (MDČR) o dovozech vozidel do ČR. Ze znění legislativy vyplývá, že u neevropského vozidla je potřeba vždy schválit technickou způsobilost před jeho uvedením do provozu. Pojdme se podívat podrobněji na postup, který nás při dovozu takového vozidla čeká.

Podmínky a postup při dovozu

V prvé řadě musíme splnit podmínku stáří vozidla. Přípustné stáří je stanoveno zákonem a pohybuje se v závislosti na kategorii vozidla mezi 5 až 8 lety, přičemž tato lhůta se počítá od okamžiku první re-

gistrace vozidla v zahraničí (1. přidělení SPZ) do okamžiku jeho dovozu na ČR. Pokud by bylo vozidlo starší (byť o 1 den), nebylo by možné jej přihlásit do provozu.

Po dovozu vozidla musíme vyřídit nezbytné formalities, kterými jsou clo a DPH. Poté celní orgány propustí vozidlo do volného oběhu, popř. vyznačí podmínku nezcizitelnosti, pokud byly přiznány úlevy z cla či DPH. Následujícím krokem je uvedení vozidla do souladu s českou (evropskou) legislativou, jelikož v zahraničí jsou pro vozidla často specifikovány odlišné technické podmínky, než jak je tomu v tuzemsku. Nejčastěji se jedná o osvětlení a výfukový systém, v řadě případů i o



emise, zasklení, bezpečnostní pásy či pneumatiky. Podotkněme však, že není potřeba vše upravovat či měnit, z řady požadavků je možné v technicky odůvodněných případech udělit výjimky.

Po úpravě vozidla jej přistavíme do stanice technické kontroly (STK) ke kontrole. STK však zpravidla nebude schopna posoudit všechny položky, resp. řadu údajů vůbec nebude znát. V tom případě odešle žadatele k akreditovanému zástupci značky v ČR pro doplnění údajů a pro doložení plnění požadavků technických předpisů. Ve většině případů se však akreditovaný zástupce značky není schopen vyjádřit, např. značka vůbec nemá v ČR zastoupení. V takovém případě se žadatel může obrátit na TÜV SÜD s žádostí o přezkoušení vozidla a vystavení protokolů – nejčastěji se jedná o emise škodlivin, spotřebu paliva, hluk, popřípadě brzdy, elektromagnetickou kompatibilitu (EMC) či osvětlení. Tyto protokoly poté dodá zpět na STK, která dokončí technickou prohlídku. Podotkněme pouze, že vozidlo musí plnit technické požadavky platné v době jeho výroby.

Předposledním krokem je podání žádosti o udělení výjimek z neplnění určitých technických požadavků. Tato žádost se podává na Ministerstvo dopravy ČR. Výjimky je možné udělit pouze v technicky odůvodněných případech (výměna dílu je nereálná nebo schválení brání pouze formální překážka) a nesmí se týkat emisí, brzd, hluku, EMC a skutečností, díky kterým by mohlo dojít k ohrožení bezpečnosti silničního provozu.

Na základě protokolu z STK, popřípadě našich protokolů a udělených výjimek, následně úřad obce s rozšířenou působností v místě trvalého bydliště žadatele schválí technickou způsobilost vozidla a vystaví tzv. čistopis technického průkazu. Posledním krokem je registrace vozidla, tj. jeho zaevidování na konkrétního majitele a provozovatele a vydání registrační značky (dříve SPZ).

Na co si dát pozor

Zatímco dovozy z USA a Kanady jsou vcelku bezproblémové, musíme být o to více obezřetní u vozidel pocházejících např. z arabských zemí, Koreje, zemí Afriky, Jižní Ameriky či Číny. Zde je riziko neplnění i jen základních požadavků poměrně vysoké, přičemž úprava vozidla do souladu s požadavky platnými v ČR je silně nerentabilní. Samostatnou kapitolou jsou vozidla pocházející z různých vojenských nebo humanitárních misí – tato vozidla neplní prakticky žádné požadavky a často by nemohla být přihlášena do provozu ani před 30 lety, natož dnes.

Rovněž musíme dávat pozor na neevropská vozidla, ke kterým byl vystaven německý technický průkaz, a která byla v Německu individuálně schvalována. Tato vozidla také často neplní požadavky evropské, potažmo české legislativy a v Německu byla provozována pouze na základě výjimek, jejichž udělení není v ostatních státech možné.

Info



Pro více informací

Ing. Pavel Šterba
Vedoucí střediska motorů

Tel: +420 234 003 522
pavel.sterba@tuv-sud.cz

Krátce představujeme...

LAC s.r.o. zavedla systém managementu jakosti. Neustálý tlak na zlepšování a prokazování kvality výrobků a služeb přiměl vedení společnosti LAC s.r.o. ke strategickému rozhodnutí zavést systém managementu jakosti v souladu s normou ČSN EN ISO 9001:2001. Toto úsilí bylo v listopadu 2007 završeno úspěšnou certifikací provedenou nezávislým certifikačním orgánem TÜV SÜD Czech s.r.o. Systém jakosti se takto stal součástí snahy o trvalé zlepšování kvality přinášené zákazníkům, vztahům s dodavateli a dalšími partnery.

Společnost LAC, s.r.o., se sídlem v Rajhradě u Brna, se již 16 let úspěšně zabývá výrobou pecí a sušáren pro řadu technologických použití. Další významnou činností je výroba žárobetonových tvarovek. V tomto segmentu patří společnost k největším výrobcům v Evropě.



Blíží se čas dovolených, výletů a cestování... Každý z nás se již těší na dny volna, které stráví bez starostí a rozčilování se hýčkán personálem hotelu, penzionu nebo i kempu ať už doma nebo v zahraničí. Stále ale bohužel dochází k případům, kdy "luxusní hotel 100 metrů od pláže" ve skutečnosti vypadá jako před rekonstrukcí a zmíněných 100 metrů je ještě rozděleno čtyřproudovou silnicí. A člověk ani nemusí cestovat k dalekému moři, aby „zažil adrenalin“ při výběru byt jen restaurace.



Kvalita služeb v cestovním ruchu

Kvalita služeb cestovního ruchu je dlouhodobě kritizována nejen spotřebiteli, ale také odbornými institucemi a asociacemi. Odstranit kolísající kvalitu služeb v cestovním ruchu si dala za cíl i vláda ve své Koncepti státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007-2013, která uvádí, že „chybí jejich certifikace a standardizace.“

Jak vybrat správný hotel nebo restauraci?

Ideální pro hodnocení kvality služeb je zajisté sám klient. Většinou se každý z nás spoléhá na vlastní zkušenosti, popřípadě na doporučení známých. Co ale dělat v případě, kdy se chceme vydat „do neznáma“, kde nikdo z našich dobrých známých před námi nebyl a nemůže nám tedy doporučit příjemný hotel (nehledě na to, že každý má přeci jen jiný vkus)? Možnost, že bychom ještě před dovolenou ve vybraném rezortu navštívili několik hotelů a vybrali si ten nejhezčí, nebo obcházeli

všechny restaurace ve městě, je asi trochu nereálná. Můžeme se ale spolehnout pouze na krásné nafocené katalogy cestovních kanceláří, špičkové internetové stránky nebo vytištěný jídelní lístek? Můžeme, ale...

Jak certifikovat kvalitu služby?

TÜV SÜD Czech nabízí řešení - hodnocení kvality služeb třetí nezávislou stranou. Co to v praxi znamená? Již nestačí pouze splnit legislativní požadavky dané zákonem (revize el. zařízení a výtahů, BOZP, HACCP...), ale také splnit oprávněná očekávání zákazníků, založená na nabídce poskytovatele. Inspektoři a auditoři mají přesně stanovený postup a kritéria, podle kterých je provozovna hodnocena, a tím pádem zajištěna objektivita posouzení. Subjekt musí splňovat kritéria pro kvalitní službu zákazníkovi, jako je například zacházení s reklamacemi, odborně vyškolený personál a cel-



kový klientský servis. Nejdůležitější podmínkou pro získání certifikátu však zůstává úspěšné absolvování utajených testování – tzv. mystery analýz. Tato kontrola může být provedena telefonicky, e-mailem nebo osobně - osobou určenou auditorem, a to kdykoliv během trvání platnosti certifikátu. Na rozdíl od ostatních certifikací (např. ISO 9001) nebo státních inspekcí nejsou audity předem hlášené a při zjištění zásadního pochybení a včasného neodstranění odchylek je s provozovnou zahájen proces decertifikace.

Počet hvězdiček nebo certifikát?

Proč bychom se měli dívat, jestli má hotel certifikát, když víme, kolik má hvězdiček? To asi napadne všechny, kteří už nějaké ubytování vybírali. Certifikovaná služba klasifikací podle hvězdiček nenahrazuje, ale naopak ji doplňuje. Hvězdičky vypovídají o vybavení hotelu – jestli má saunu nebo plavecký bazén v areálu, zda je televize součástí vybavení pokojů apod.. O tom, jaké je chování personálu, jeho znalost cizích jazyků, nakládání s reklamacemi nebo složení jídelníčku, vypovídá certifikát. Certifikovaná služba navíc není určena pouze pro hotely, ale pro všechny subjekty, které nabízejí služby v cestovním ruchu. A nejen tam. Ambicí Certifikované služby je stát se jedním z kritérií pro výběr v řadě dalších oborů (autoservisy, vázací prostředky atd.). V samotném důsledku certifikát pomůže jak zorientovat se v nabídce jednotlivých firem a vybrat ty s garantovanou úrovní služeb konečnému spotřebiteli, tak i provozovněm tyto zákazníky oslovit a získat. Náměty na změny, které auditoři při certifikaci navíc poskytovateli služeb navrhnou, napomůžou zlepšení nabídky, organizace, a tím i zvýšení zisku a omezení případných sankcí ze strany státních orgánů při neplnění zákonných požadavků (byť např. z neznalosti).

Proč certifikace kvality služeb?

Skupina TÜV SÜD zavádí certifikaci kvality služby

celosvětově. Celková koncepce vychází z německého produktu ServiceQualität, již známého mezi konečnými spotřebiteli, kteří se do hodnocení také aktivně zapojují. Oktagon je pro spotřebitele zárukou jistoty, kvality a kompetence. Mezi zákazníky patří takové společnosti jako cestovní kancelář TUI, Ambient Hotel, cestovní kanceláře Neckermann, lastminute.com a další. Aby tento produkt odpovídal specifikům a nárokům českého trhu, spolupracovali na jeho tvorbě také největší odborníci z daných odvětví – vzdělávací instituce, poradenské firmy, provozovatelé jednotlivých zařízení atd. TÜV SÜD Czech se pro účely odborných konzultací stala také členem Asociace hotelů a restaurací ČR a Asociací cestovních kanceláří ČR a spolupracuje s krajskými a městskými úřady i informačními centry jednotlivých regionů. Mezi české zákazníky, kteří nechali úroveň svých služeb potvrdit TÜV SÜD Czech a obdrželi oktagon Certifikovanou službu, patří např. Lázeňský dům Palace I a Palace II ve Františkových Lázních, Hotel Obora Žehuň, penzion Dřevěnka či hotel Alwyn Praha.



www.kurhauspalace.cz



www.kinsky-dal-borgo.cz



www.drevenka.cz

Info



Pro více informací

Jiří Vavřík
Vedoucí auditor
pro bezpečnost potravin
a jakost v oblasti cestovního
ruchu

jjiri.vavrik@tuv-sud.cz
tel: +420 585 725 259
mobil: +420 724 533 063

www.tuv-sud.cz

Rozhovor

se Svatoplukem Oehmem, jednatelem Silva Consulting,
o zkušenostech se zaváděním Certifikované služby



Jaké jsou nejčastější dotazy klientů při nabízení Certifikované služby?

Nejčastějším dotazem bývá: „Co nám to přinese?“ A většina zákazníků tím myslí – co to přinese firmě, vnitřnímu systému a lepší organizaci podniku. Jestli to, co o sobě provozovna říká a jak se chová, je správně vnímáno, jestli jsou poskytované služby skutečně na takové úrovni, o jakou se snaží.

Druhým častým dotazem, a to zejména u větších organizací, bývá, zda zavést Certifikovanou službu nebo ISO.

Při vysvětlení vzájemného postavení těchto 2 certifikací používáme často příkladu: střední a VŠ. Certifikovaná služba může být předstupněm pro ISO 9001. Pro firmy, které získají Certifikovanou službu, již není tak obtížné ISO zavést (a to jak finančně, tak časově). Řada hotelů a restaurací však ISO (=VŠ) nepotřebuje a Certifikovaná služba je pro ni dostatečným důkazem fungujícího systému managementu a kvality poskytovaných služeb.

Navíc tím, že je Certifikace kvality služeb doplněna o zásadní věc pro tuto oblast - pohled ze strany zákazníka (jeho požadavky, představy a problémy), což je zajištěno dotazováním zákazníků a kontrolou pomocí mystery analýz, je pro mnoho organizací tato služba plnohodnotným vrcholem.

Proč jste se rozhodli s námi při zavádění Certifikované služby spolupracovat?

Norma ISO 9001 pro řadu menších hotelů a penzionů nepřináší správnou přidanou hodnotu, neřeší plně jejich potřeby. CS je mnohem flexibilnější - nemusí vždy zavádět nový systém managementu, ale kontroluje systém, který už provozovna zavedený má, vhodně ho doplňuje o požadavky služby, o kontrolu jeho funkčnosti a spolehlivosti. Prvkem navíc, který podle našeho názoru na trhu dosud chyběl, je kontrola kvality nabízených služeb na základě namátkových kontrol, nikoli pouze předem nahlášených auditů. Navíc musíme konstatovat, že TÜV SÜD oktagon je dostatečně znám a obecně považován za garanci kvality.

Musí Vás nebo jinou poradenskou firmu před certifikací TÜV SÜD organizace vždy kontaktovat - jak tomu je např. u zavádění ISO?

Poradenskou společnost nemusí organizace kontaktovat ani před certifikací dle ISO- pokud vše zvládne vlastními silami. Ale poradenská společnost ví přesně, jak všechny požadavky převést do praxe. Co je dostačující a plně funkční, popřípadě jak a který nedostatek odstranit takovým způsobem, aby to nejen plnilo požadavek normy / certifikace, ale aby to i přineslo užitek organizaci. Získání Certifikované služby totiž sice neprovází tak rozsáhlá dokumentace jako u zavádění a certifikace ISO, ale organizace musí splňovat řadu legislativních požadavků. Naším úkolem je seznámit klienta se všemi podmínkami, zjistit stav organizace a uvést ji do souladu se všemi požadavky pro certifikaci, které musí splnit, ještě než přijde váš inspektor.

A samotnou certifikaci naše činnost nekončí. Certifikát je vydáván na 3 roky. Po celou tuto dobu jsme ve smluvním vztahu s naším klientem a pomáháme mu udržet systém plně funkční. Pokud by totiž došlo k závažnému pochybení, dojde k odebrání certifikátu. Při nastavení vhodných mechanismů kontroly tomuto může organizace předejít, zmenšit riziko.

Silva Consulting

Chápu klienti rozdíl mezi klasifikací a certifikací?

Toto je další z častých dotazů. Klasifikace (hvězdičky a hodnocení podle nich) nemá s certifikací nic společného. Klasifikaci má v ČR pod záštitou AHR, která určuje a kontroluje rozsah nabízených služeb. Certifikace sleduje plnění kvality vůči zákazníkovi a vybavení hotelu kontroluje jen okrajově. Důležitá je kvalita služeb a míra jejich plnění – jestli to, co organizace o sobě říká, skutečně tak funguje. Zároveň zjišťuje to, co zákazník na první pohled nezjistí, ale může to ovlivnit kvalitu poskytované služby - fungující systém managementu!

Jak obtížné je klientům vysvětlit, že zavedení CS neznamena, že už se nikdy neobjeví problém v provozovně?

Problém se může objevit vždy, systém naplňují lidé. Tomu nezabrání žádná certifikace podle sebelepší normy. Pravděpodobnost výskytu problému však můžeme minimalizovat. Správně fungující organizace se pozná podle toho, jak pružně, efektivně a s ohledem na uspokojení zákazníka umí řešit problém, který se vyskytne. Je rozdíl, když na hotelovém pokoji nenajdete ručník, není uklizeno a recepční jen pokrčí rameny a řekne, že za to nemůže, protože v tu dobu neměla službu, anebo vedle omluvy je Vám během čekání např. nabídnut drink. Chybovat je lidské, a správné řešení situace zákazníkovi řekne o Vašem vztahu k němu.

A jsme zpátky u klienta, jeho spokojenosti. Provozovna, která je certifikovaná, musí umět (a CS to garantuje) problémy řešit.

Jak chápu nutnost zavedení CS majitelé hotelů (teď se neptáme na majitele německé, ale spíše Italy a Rusy, kterým patří poměrně velký počet ubytovacích zařízení v ČR)

Nutnost odlišit se se liší spíše regionálně. Např. v Praze je konkurence ve všech oblastech větší a pokud spočítáte jen 4 hvězdičkové hotely, je jasné, že se nějak odlišit potřebují. Problém v mentalitě jiných národností nevidíme jako nijak výrazný. Každopádně značku TÜV SÜD znají a na kvalitu si potrpí drtivá většina z nich.

Aha, tím jste mě přivedl na další otázku... Oktagon TÜV SÜD má silnou pozici v oblasti průmyslu, jak to vypadá s jeho známostí v cestovním ruchu?

Existuje obecné povědomí o náročnosti německého trhu a požadavcích německého zákazníka na preciznost. Němečtí turisté jsou stále na prvním místě, co se týká počtu návštěvníků naší země, a vzhledem k tomu, že v Německu snad není nikdo, kdo by se s TÜV SÜD alespoň jednou v životě nesetkal, berou na to i majitelé v ČR ohled v rámci rozhodování o marketingové strategii. Otázku rozšíření povědomí v tomto sektoru tedy vidím pouze jako otázku času. Navíc – značka TÜV SÜD je v oblasti služeb v Německu dobře a dlouho známá, je tedy pozitivně vnímána i u nás.

Zkuste přesvědčit naše čtenáře - potenciální klienty - proč by si měli kvalitu služeb nechat certifikovat

Každá certifikace může přijít až ve chvíli, kdy organizace urazí nějaký kus cesty. Dostane se ve svém segmentu na nějakou úroveň. Je to určité potvrzení jejího úspěchu. Provozovatel sám musí chtít sdělit zákazníkům, že poskytuje služby na určité úrovni a že to, co o sobě říká, je pravda. CS je nezávislou kontrolou, která firmám potvrdí správnost postupů, přinese podněty pro zlepšení (a zlepšovat se dá vždycky - zvláště v období tvrdé konkurence) a ve výsledném efektu zvýší zisky a ušetří čas.

Hlavně klient musí pochopit, že Certifikovaná služba neznamena, že si koupí nějakou značku, předělá celý systém a s ním spojenou dokumentaci, ale naopak CS se přizpůsobí a kontroluje systém, který už provozovna má a vhodně ho doplní.

Certifikace je další, přirozený krok v procesu rozvoje organizace.

Silva Consulting

Společnost poskytující poradenství v oblasti obchodu a služeb - hotelnictví, gastronomie (zde pod značkou SILVA GASTRO consulting), lázeňství, potravinářství, cestovní ruch a další - především při zavádění systémů managementu, kontroly kvality, provádění inspekcí, auditů. Prioritou je úzká vazba na klienta, znalost jeho prostředí a potřeb. Přidanou hodnotou je komplexnost řešení i pro oblasti BOZP, PO, revizí, DDD, sanitace a úklidu ve spolupráci s prověřenými partnery. Služby Silva Consulting využilo přes 700 spokojených zákazníků po celém území ČR



Lázeňský dům Palace I a II certifikovaný klient

Vaše zařízení se již více než rok může pyšnit certifikátem kvality poskytovaných služeb - Certifikovaná služba. Splnilo uplynulé období Vaše očekávání, nebo spíše očekávání Vašich zákazníků?

Myslím, že zcela určitě. Samotná podstata Certifikované služby přispívá k tomu, že orientace na zákazníky nabrala konkrétní směr a výsledkem je vlastně „hmatatelnost a měřitelnost“ služby hodnocené přímo klienty. Navíc jsou výsledky inspekcí Vašimi inspektory „pohledem zvenčí“. To je velkým přínosem, protože sami své služby objektivně můžeme těžko hodnotit.

Můžeme to chápat tak, že jste zaznamenali pozitivní reakce Vašich klientů na certifikát, nebo pocítili díky certifikaci nějaké změny v přístupu?

Samozřejmě, že ano. Víte, našimi nejčastějšími klienty jsou lidé v pokročilejším věku a ti jsou mnohdy daleko citlivější na zdánlivě maličkosti. Myslím, že velice ocenili náš ještě otevřenější přístup k jejich připomínkám a podnětům a naši snahu vše řešit k

jejich spokojenosti. Naši klienti vědí, co Certifikovaná služba pro ně i pro nás znamená, a oni sami nám přinášejí další podněty ke zkvalitnění a doplnění našich služeb. Samozřejmě ne všechny lze realizovat.

Takže Vaše klienty seznamujete s tím, co znamená Certifikovaná služba, a jak mohou sami přispět k jejímu zlepšování?

Většina našich klientů je ze sousedního Německa a ty příliš seznamovat nemusíme. Pro ně je logo TÜV SÜD dostatečně známou a čitelnou značkou, takže vědí, že je u nás čeká „něco navíc“. Samozřejmě se nás ale někdy ptají, co to vlastně přesně znamená, a tady musím říct, že jsou příjemně překvapeni, že tento certifikát vydávají prostřednictvím Vaší certifikace vlastně oni sami.

Takže certifikace potvrdila Vaše představy o jejím smyslu a účelu?

To určitě ano. Samotný certifikát bereme jako



Czech

CERTIFIKÁT

evidenční číslo QS 0002 - 1

Ing. Jindřich Eisenreich
Janovského 1252/20
CZ - 120 00 Praha 2
IČ: 112 25 114

Na základě výsledků provedených ověřením kvality služby, které jsou uvedeny v Inspekční zprávě TÜV CZ evidenční číslo 0153/40/06/BT/IZ/Q potvrzujeme shodu níže uvedené služby:

Název: Lázeňský dům PALACE I a II
Typ: Ubytovací a stravovací služby
Sídlo zařízení: Boženy Němcové 153/6
381 01 Františkovy Lázně

s Inspekční specifikací TÜV CZ č. IP Q - 055, Q - 055-3 a Q - 055-4.

Podmínky platnosti:

Tento Certifikát platí do 14.09.2009. Držitel certifikátu bude udržovat svoji způsobilost trvalým plněním požadavků všech příslušných norem a předpisů. Způsobilost bude sledovat TÜV CZ s.r.o. po celou dobu platnosti certifikátu.

V Praze, dne 14.09.2006



[Signature]
TÜV CZ – certifikační orgán
Český člen skupiny
TÜV SÜD

TÜV CZ s.r.o., Novodvorská 894, 142 21 Praha 4, IČO: 63987121
Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 38432, datum zápisu: 20.7.1995



potvrzení toho, že se ubíráme v naší snaze a orientaci na zákazníka tím správným směrem. Navíc je certifikát i logo TÜV SÜD pádným argumentem v "boji" s konkurencí a reklamním prvkem. Naši klienti s k nám vracejí opakovaně, a to je myslím ta nejlepší vizitka toho, že jsme na „správné cestě“.

Takže klient může očekávat, že u Vás bude jako v „bavlnce“?

Snažíme se o to. Jak jsem již uvedl, máme od klientů spoustu námětů a některé se postupně realizují. Ať už jsou to změny a doplnění v oblasti stravování, přes manikúru, pedikúru, kadeřníka a masáže až po doplnění dalších lázeňských procedur na přání klientů. U nás navíc klient získává bonusy za opakované „návraty“. Jsou to služby a léčebné procedury navíc nebo zdarma, prodloužený pobyt bez příplatků a další „maličkosti“.

Co tedy vlastně může náročný klient získat navíc v rámci Vašich služeb?

U nás je klient opravdu klientem. S trochou nadsázky tedy dostane vše, co si žádá. Samozřejmě pouze to, co je reálné. Ale rád bych zdůraznil i jednu věc, na kterou se trochu zapomíná. Tou jsou nejen zdejší léčebné prameny, ale také léčebné „prostředí“, krásné okolí a příjemní lidé. To už mnohdy „léčí“ samo o sobě...

Možná, že většina Vašich klientů zná TÜV SÜD

především jako přední společnost působící v oblasti systémů jakosti a norem řady ISO. Neuvažovali jste Vy sami, nebo nepožadovali Vaši klienti zavedení těchto systémů i u Vás?

O zavedení systému podle norem řady ISO zatím neuvažujeme a ani nevím o tom, že by jej naši klienti požadovali. Naopak. Myslím si, že Certifikovaná služba je díky své přímé orientaci na zákazníka ideální pro oblast naší činnosti a činnosti v oblasti služeb obecně. Navíc, u tohoto „systému“ není potřeba zavádět složité „papírování“. Stačí „JEN“ plnit přání našich klientů. A to je samo o sobě spousta práce.



Lázeňský dům PALACE I a PALACE II

se nachází v centru Františkových Lázní. V lázeňském domě **PALACE I** klient najde vše pod jednou střechou - léčebné procedury, stravování, ubytování.

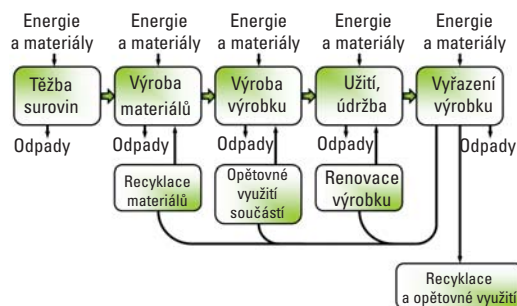
PALACE II se nachází přímo naproti hlavní budovy vzdálené cca 20 m. Je vybaven jídelnou, sesternou, klubovnou, kužárnou, výtahem, kadeřnictvím, pedikúrou, manikúrou a kosmetikou.

Ekodesign – nová povinnost pro energetické spotřebiče

V dnešní době se naše společnost stále více zaměřuje na environmentální dopady veškerých svých činností. Hledají se nové cesty, které vedou ke zlepšení životního prostředí, objevuje se biologické zemědělství, existuje environmentální ekonomie a v praxi se již užívá environmentálního managementu či dokonce environmentálního účetnictví a dalších. V oblasti vývoje a návrhu výrobků a služeb se do povědomí pomalu vkrádá nový nástroj, který se problematikou životního prostředí zabývá. Tento nástroj se nazývá **EKODESIGN**.

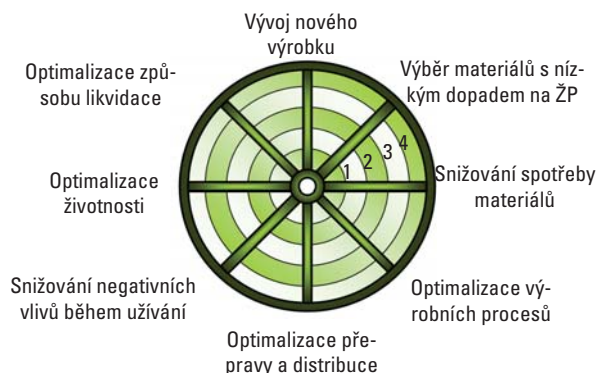
Ekodesign označuje začlenění požadavků ochrany životního prostředí do návrhu, vývoje a produkce nového výrobku. Hlavním přínosem je současně pokrytí environmentálního hlediska (výběr materiálů s nízkým dopadem na životní prostředí, optimalizace způsobu likvidace) a hlediska ekonomického (snížování spotřeby materiálů a optimalizace přepravy a distribuce, stejně jako rostoucí užitek pro klienta v podobě optimalizace životnosti).

Jedná se o systematický proces, který vedle klasických vlastností, jako je funkčnost, ekonomičnost, bezpečnost a technická proveditelnost, klade velký důraz na dosažení minimálního negativního dopadu výrobku na životní prostředí během jeho celého životního cyklu (obr. 1). V praxi to znamená nalézt takové výrobní i jiné postupy, které jsou co nejšetnější k životnímu prostředí.



Obr. 1: Životní cyklus výrobku
Zdroj: CIR: Příručka pro výrobce EEZ (vlastní konstrukce)

Vznik ekodesignu se datuje do osmdesátých let minulého století. Hlavní zásady pak byly definovány v roce 1992 v americkém časopise Innovation. Styčným bodem tohoto nástroje je tzv. kolo strategií ekodesignu (obr. 2). Na kole je jasně vidět, že při návrhu nového či inovovaného výrobku nebo služby se zvažují skutečně všechny etapy života.



Obr. 2: Kolo strategií ekodesignu
Zdroj: Remtová: Ekodesign (vlastní konstrukce)

Ekodesign je dnes už i legislativně zastřešen, nebo 6. července 2005 byla vydána Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/32/ES o stanovení rámce pro určení požadavků na ekodesign energetických spotřebičů. Tato směrnice byla integrována do české legislativy v podobě novely 393/2007 Sb. zákona o hospodaření s energií, která vešla v platnost 1. ledna 2008. Zásadním poznatkem směrnice je fakt, že v dohledné době budou muset být všechny výrobky, usilující o prohlášení o shodě a s tím spojené označení CE, navrženy dle zásad ekodesignu.

Info



Pro více informací

Ing. Tatána Štěpánová
Gestor EMS

Tel.: +420 495 537 015
tatana.stepanova@tuv-sud.cz

Vyplňujeme mezery ve vzdělání

Školení v oblasti systémů managementu QMS – EMS – OHSAS – HACCP

a odborně zaměřené semináře z oblasti posuzování výrobků a zařízení

Školení v oblasti marketingu a osobního rozvoje

PRAHA

Odborná školení

Interní auditor EMS	22.-23.05.08
Interní auditor EMS	13.- 14.10.08
Interní auditor EMS - zdokonalovací	16.06.08
Interní auditor HACCP	03.-04.06.08
Interní auditor QMS	15.-16.05.08
Interní auditor QMS	18.-19.09.08
Interní auditor QMS - zdokonalovací	10.06.08
Interní auditor QMS - zdokonalovací	15.10.08
Manažer integrovaného systému řízení - MODUL III	12.05.08
Poradce integrovaného systému řízení - MODUL IV	09.06.08
Interní auditor QMS, EMS, BOZP -MODUL I	09.-10.10.08
Interní auditor QMS, EMS, BOZP -MODUL II	20.-21.10.08
Interní auditor BOZP - zdokonalovací (OHSAS revize)	02.06.08
Bezpečnost informací - 1. část	26.-28.05.08
Bezpečnost informací - 2. část	05.- 06.06.08
Koordinátor BOZP – školení	20.-22.05.08
Koordinátor BOZP – zkouška	29.05.08
Koordinátor BOZP – školení	21.-23.07.08
Koordinátor BOZP – zkouška	31.07.08
Prevence rizik – školení	28.-30.4.08
Prevence rizik – zkouška	19.05.08
Prevence rizik – školení	10.-12.06.08
Prevence rizik – zkouška	19.06.08
Prevence rizik – školení	04.-06.08.08
Prevence rizik – zkouška	12.08.08
Zařízení dětských hřišť	30.10.08
Ekodesign	14.05.08
Senzorické hodnocení potravin	13.06.08
Funkční bezpečnost	24.06.08
REACH	11.09.08

PRAHA

Ostatní školení

Prezentační dovednosti	22.04.08
Prezentační dovednosti	29.07.08
Projektové řízení	05.06.08
Projektové řízení	25.09.08
Time management	06.05.08
Time management	23.10.08
Rozhodování se a chování v rizikových a krizových situacích	17.-18.6.08
Vedení rozhovoru s problémovým oponentem	15.07.08

BRNO

Interní auditor QMS	29.-30.04.08
Interní auditor QMS	03.-04.06.08
Metrologie	29.05.08
Metrologie	14. 10.08
Zařízení dětských hřišť	23.09.08
Projektové řízení	09.10.08

OLOMOUC

Interní auditor EMS	27.-28.05.08
---------------------	--------------

TUV SÜD Czech s.r.o. Akademie

Rádi také připravíme školení „ušité na míru“ Vaším konkrétním požadavkům přímo ve Vaší organizaci.

Další informace Vám rádi podáme na tel. 239 046 808, 239 046 814, nebo e-mail: akademie@tuv-sud.cz nebo je najdete na www.tuv-sud.cz/akademie



Volba jistoty.
Více hodnoty.

TÜV SÜD Central Eastern Europe s.r.o.

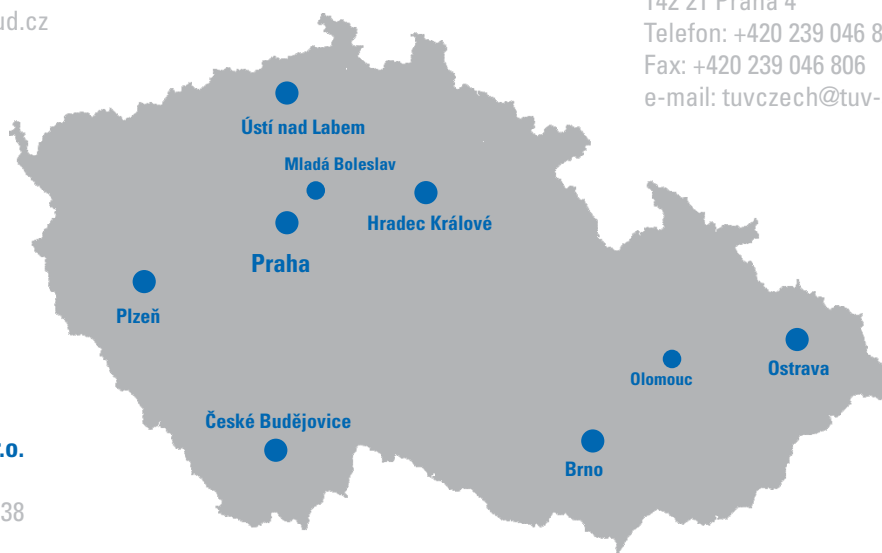


TÜV SÜD Central Eastern Europe s.r.o.

Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Tel: +420 239 046 700
Fax: +420 239 046 705
E-mail: info@tuv-sud.cz

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Telefon: +420 239 046 813
Fax: +420 239 046 806
e-mail: tuv-czech@tuv-sud.cz



TÜV SÜD Czech s.r.o. Akademie

Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Telefon: +420 239 046 808
Fax: +420 239 046 806
e-mail: akademie@tuv-sud.cz

TÜV SÜD Auto CZ s.r.o.

Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Telefon: +420 239 046 900
Fax: +420 239 046 905
e-mail: tuv-auto@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz