

4/2009



Czech

Volba jistoty.
Více hodnoty.

TÜV SÜD Journal Česká republika

Garantujeme kvalitní ocenění nemovitostí 6 - 7

Energetické úspory 8 - 9

Spolupráce TÜV SÜD Czech a SOS 10 - 11



Czech



Milé čtenářky, milí čtenáři,

v posledním letošním vydání našeho magazínu jsme pro Vás shromáždili informace o řadě novinek, které se za uplynulé období v rámci rozsáhlého spektra aktivit naší společnosti odehrály.

Jedním z hlavních témat Journalu je spolupráce TÜV SÜD Czech se Sdružením obrany spotřebitelů, motivovaná snahou pravidelně poskytovat zákazníkům informace, které jim mohou pomoci v rozhodování a zároveň jim umožní lépe čelit případným rizikům. O této kooperaci se dozvíte z rozhovoru s Janem Mišurcem, tiskovým mluvčím SOS. Rovněž Vám představíme kampaň, kterou naše společnost spolu s SOS připravila již pro nadcházející vánoční nákupy.

Bezpečnosti se týkají také další příspěvky. Dozvíte se například o našem novém produktu Prověřená bezpečnost nebo si můžete přečíst rozhovor s Petrem Konopkou, manažerem kvality a bezpečnosti informací našeho zákazníka, firmy Haug-land.

Na dalších stránkách magazínu se dočtete o službách, které TÜV SÜD Czech poskytuje v oblasti oceňování nemovitostí. V současné době se více než kdy jindy ukazuje význam kvalitního a nestranného určení odpovídající hodnoty nemovitostí. Jan Kulhánek, expert naší společnosti v této oblasti, potvrzuje, že TÜV SÜD Czech disponuje širokou základnou profesionálů, kteří jsou díky své odbornosti k dispozici celé řadě klientů.

Automobilová divize naší společnosti provedla první globální homologaci autobusu v České republice, a potvrdila tak své místo klíčového partnera v oblasti zkušebnictví v automobilovém průmyslu.

Ani v tomto čísle nebude chybět informace o jedné z našich poboček - tentokrát nahlédneme do TÜV SÜD na Filipínách.

Přeji příjemné počtení.

Tomáš Vít



12 - 13 Garantujeme kvalitní ocenění nemovitostí

- 3 Noví lidé
- 4 - 5 Novinky
- 6 - 7 Garantujeme kvalitní ocenění nemovitostí
- 8 - 9 Energetické úspory
- 10 - 11 Spolupráce TÜV SÜD Czech a SOS
Rozhovor s Janem Mišurcem
- 12 - 13 Spolupráce TÜV SÜD Czech a SOS – mediální kampaň
- 14 - 15 Prověřená bezpečnost
- 16 Evropská centrální banka certifikována TÜV SÜD
- 17 Certifikace ISO 20000 ve společnosti Haug-land
Rozhovor s Petrem Konopkou
- 18 TÜV SÜD a Filipíny

Noví lidé



Cameron Pegley – nastoupil od října na pozici ředitele pobočky v Českých Budějovicích.



Jan Kulhánec – od září působí v Praze jako projektový manažer oceňování.



Dušan Kněžník – působí od října na pobočce Ústí nad Labem jako auditor MS.



Aleš Křivánek – od srpna působí na pobočce v Brně jako inspektor DD a svařování.



Milan Džugan – nastoupil v říjnu na pobočku České Budějovice jako auditor MS.



Pavla Nerandžičová – od srpna zaujala místo administrativní podpory v certifikačním orgánu v Praze.



Martin Doubek – pracuje od září jako auditor na pobočce v Plzni.



Josef Vojtek – od září zastává na pobočce v Ústí nad Labem pozici obchodní reprezentant.

Přejeme všem hodně úspěchů.

Úspory energií v praxi



Dovolujeme si Vás pozvat na odbornou konferenci „Úspory energií v praxi“, která se bude konat **24. a 25. listopadu 2009** v Praze v hotelu Barcelo. Konference bude věnována úsporám energií při projektování, stavbě či rekonstrukcích všech typů objektů, úsporným řešením v průmyslu, energetickému managementu a obnovitelným zdrojům energie. Jednotlivá témata budou představena na konkrétních případových studiích a realizovaných projektech.



Konference je určena pro management společností působících v oblasti zpracovatelského průmyslu, stavebnictví, logistiky i služeb, obchodní řetězce, management nemocnic a vzdělávacích institucí, správce nemovitostí a představitele obcí i krajů. Na konferenci se budete mít možnost setkat s odborníky, kteří mají s realizací projektů úspor energií a obnovitelných zdrojů energie bohaté zkušenosti. Budou Vám také představeny další praktické aspekty těchto projektů, jako je jejich financování, ekonomické zhodnocení či možnost využití dotačních titulů.

Tato konference je realizována za finanční podpory Státního programu na podporu úspor energie a využití obnovitelných zdrojů energie pro rok 2009 – část A – Program EFEKT.

Věříme, že Vás tato akce zaujme, a těšíme se na setkání s Vámi.

Kontakt pro více informací a přihlášky: Barbora Blanková, barbora.blankova@tuv-sud.cz, +420 239 046 817
nebo na www.tuv-sud.cz

Bezpečnost ve školách

Dne 31. 8. 2009 se zástupci společnosti TÜV SÜD Czech zúčastnili porady **ředitelů MŠ a ZŠ vedené Odborem školství a volnočasových aktivit dětí a mládeže Magistrátu města Hradec Králové**. V rámci programu, na kterém byla projednávána kvalita ve školství, kriminalita a bezpečnost dětí pro cca **80 ředitelů škol**, vystoupila Dr. Zuzana Benešová (auditorka TÜV SÜD Czech Hradec Králové) s představením kompletního portfolia služeb pro bezpečnost a zdravotní nezávadnost provozovaného školského zařízení. Cílem společnosti TÜV SÜD Czech je poskytnutí kompletního přehledu požadavků legislativy provozovatelům školských zařízení a poskytování jednotlivých služeb (od kontroly **bezpečnosti tělovýchovných zařízení** přes revize a inspekce elektrických instalací, herních prvků, kotlů či hromosvodů, školení BOZP, PO či HACCP až po měření prašnosti a mikroklimatických podmínek). V případě zájmu provozovatele je možno provést nezávislý audit, na jehož základě je udělován certifikát Prověřená bezpečnost. Tento nový produkt byl představen na tiskové konferenci dne 2. 9. 2009.



Tisková konference SOS a TÜV SÜD Czech

Dne 2. 9. 2009 proběhla v Podnikatelském centru Prahy 5 první společná tisková konference TÜV SÜD Czech a Sdružení obrany spotřebitelů. Vzhledem k zahájení školního roku byla hlavním tématem TÜV SÜD bezpečnost školských zařízení. Představení nového produktu Prověřená bezpečnost (Ladislava Klúsová) se věnujeme i v tomto vydání Journalu, detailněji se Nataša Králiková a Radovan Spudich věnovali bezpečnosti pokrmů ve školních jídelnách a nejčastějším úrazům v tělocvičnách a na dětských hřištích. Tiskové zprávy (včetně SOS o průzkumech e-shopů a spuštění nového finančního webu) naleznete na www.tuv-sud.cz.



Zapojení TÜV SÜD Czech do projektu MOBILITY programu Leonardo da Vinci



V roce 2008 získala naše společnost grant na podporu zahraniční spolupráce a výměny zkušeností z programu Leonardo da Vinci. S ohledem na rozvojové aktivity a záměr rozšiřování portfolia služeb se prvními týdenními stážemi zúčastnily Taťána Štěpánová, ředitelka pobočky Hradec Králové, a Nataša Králiková, auditorka pro bezpečnost potravin z pobočky Praha. Cílem týdenního výjezdu T. Štěpánové do UK bylo navázání spolupráce s TÜV BAPT v oblasti testování a environmentu, Nataša Králiková se v Itálii účastnila trainee auditů požadovaných v rámci přípravy na zkoušku auditora IFS. O získání grantů bude usilovat TÜV SÜD Czech i pro příští rok.

Nový produkt TÜV SÜD Czech a Asociace českých nábytkářů



Ve spolupráci s Asociací českých nábytkářů vyvinula naše společnost nový produkt „Certifikovaný výrobce nábytku“. Společnost, jejíž výrobní procesy a plnění legislativních požadavků budou úspěšně prověřeny společným auditním týmem, obdrží logo AČN známé v České republice, ale i mezinárodně uznávané logo TÜV SÜD – oktagon. Nový produkt byl poprvé představen na veletrhu Pragointerier, Výstaviště Expo Praha, dne 8. 10. 2009. Bližší informace (produktový list) naleznete na www.tuv-sud.cz.



EUROprojekt build and technology s.r.o., Ostrava - první firma v ČR s TÜV SÜD certifikátem SA 8000

První certifikát potvrzující společenskou odpovědnost firem vydala naše společnost projektantské firmě EUROprojekt 30. září 2009. Audit proběhl pod vedením Sary Brandimarti, auditorky TÜV Italia, ve dnech 8. - 9. 9. 2009 pod akreditací TÜV SÜD South Asia.

V rámci příprav na složení zkoušky auditora SA 8000 se auditu jako technický expert a trainee auditor zúčastnil Jiří Vavřík. Ačkoli je certifikace dle SA 8000 v ČR teprve ve svých začátcích, rádi bychom touto cestou upozornili na aktivity některých certifikačních společností vydávajících neplatné certifikáty.

Na rozdíl od jiných certifikací SA8000 nemůže probíhat v neakreditovaném režimu. Takto vydaný certifikát je neplatný, postižená společnost se může obrátit na tvůrce standardu – SAI (Social Accountability International) buď prostřednictvím TÜV SÜD nebo přímo.

První globální homologaci autobusu v České republice získala společnost TEDOM



Všechny zkoušky autobusu TEDOM C12 G prováděla firma TÜV SÜD.

Společnost TEDOM s.r.o. získala jako první výrobce autobusů v České republice celoevropské typové schválení, tzv. globální homologaci, pro svůj autobus TEDOM C12 G. Všechny zkoušky nízkopodlažního městského autobusu TEDOM C12 G, který využívá jako palivo stlačený zemní plyn CNG, byly prováděny společností TÜV SÜD Auto CZ s.r.o. (nyní TÜV SÜD Czech s.r.o.) – nezávislou akreditovanou zkušební laboratoří a pověřenou zkušební Ministerstva dopravy ČR.

Společnost TEDOM s.r.o., tuzemský výrobce autobusů, se v oblasti silniční dopravy specializuje především na vývoj a výrobu autobusů poháněných právě stlačeným zemním plynem CNG.

„Autobusy firmy TEDOM s.r.o. splnily veškeré požadavky Evropské unie na konstrukci, provoz, bezpečnost a v neposlední řadě také ohleduplnost k životnímu prostředí,“ uvedl Martin Hron z laboratoře společnosti TÜV SÜD, která vozidlo testovala. „Těší nás, že jsme se na tomto prvenství mohli podílet,“ dodává Martin Hron. Povinnost mít autobusy schváleny podle zmíněných unijních požadavků bude platit až od října roku 2010, schvalovací proces byl tedy dokončen se značným předstihem.

Automobilová divize společnosti TÜV SÜD Czech je důležitým partnerem pro oblast zkušebnictví v automobilovém průmyslu ve střední a východní Evropě. Vedle homologačních zkoušek vozidel a jejich částí poskytuje řadu dalších služeb pro automobilový průmysl. Jedná se především o podporu při schvalování vozidel, testování bezpečnosti automobilů a jejich komponentů, výpočetní simulace a další.



Garantujeme kvalitní ocenění nemovitostí

Nemovitosti jsou považovány za relativně bezpečnou investici a zároveň jsou vnímány i jako dostatečná garance pro poskytovatele finančních zdrojů. V porovnání s českým akciovým trhem, na kterém od podzimu 2007 akcie ztratily více než 35 % hodnoty, poklesly hodnoty komerčních nemovitostí jen o zhruba jednu pětinu. V rezidenční sféře je současný pokles hodnot nemovitostí závislý na kvalitě jejich provedení a na dané lokalitě.

Oceňování nemovitostí má v naší společnosti tradici od roku 2001. V současné době spolupracujeme s centrálou TÜV SÜD ImmoWert GmbH v Mnichově na rozšíření působení v ostatních zemích střední a východní Evropy. Naším expertem pro oceňování nemovitostí je Ing. Jan Kulhánek, MRICS, který aktivně působí na nemovitostním trhu od roku 2005.

„Naše společnost umožňuje zájemcům díky svým nezávislým odborníkům konzultace i nestranné a profesionální tržní ocenění komerčních nemovitostí,“ říká Jan Kulhánek, a dodává: „firmám tak

nabízíme možnost dobré finanční investice do budoucnosti.“

Určení odpovídající tržní hodnoty nemovitosti nebo celého portfolia je pro každého vlastníka komerční nemovitosti, institucionálního mezinárodního investora, developera i lokálního hráče na trhu nedílnou součástí jejich činnosti. V současné době se také ukázalo jako důležité přecenění nemovitostí v závislosti na měnících se tržních podmínkách.

Pro zajištění kvalitních výstupních dat je třeba vycházet z důkladné znalosti makro a mikroekonomických ukazatelů a jejich vlivu na hodnotu nemovitostí.

V naší společnosti TÜV SÜD Czech poskytujeme znalecké posudky podle zákona č.151/1997 Sb. a prováděcí vyhlášky 456/2008 Sb. Zajišťujeme cenu administrativní, která se zpracovává například pro účely zdanění, a cenu obvyklou, která se zpracovává pro banky při zřizování hypotečních úvěrů.

Pro více informací



Jan Kulhánek

Projektový manažer oceňování

Tel: +420 724 585 404
jan.kulhanek@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz



Jsme členem Královské instituce kvalifikovaných odhadců (Royal Institution of Chartered Surveyors – RICS). Ocenění poskytovaná naší firmou jsou v souladu s Evropskými oceňovacími standardy (EVS) i Mezinárodními oceňovacími standardy (IVS).

Certifikát trvalé udržitelnosti

Ve spolupráci s Mnichovskou centrálou usilujeme o zapracování Certifikátu trvalé udržitelnosti nemovitostí (Sustainability Certification of Real Estate – SCoRE). První dva certifikáty byly slavnostně předány na mezinárodním veletrhu EXPO Real v Mnichově v říjnu 2009 firmě KGAL na dvě její mnichovské kancelářské budovy. Certifikát je založen na seznamu posuzovaných kritérií na základě praktických zkušeností našich odborníků.

Budova, jež obdrží SCoRE certifikát, bude svým majitelům i nájemníkům poskytovat finančně efektivní, ekologické a zdravé prostředí a zároveň bude mnohem atraktivnější pro potenciální investory.

TÜV SÜD SCoRE ohodnocení se skládá z pěti aspektů. 35 % známky hodnotí energetickou náročnost budovy, 30 % se věnuje technickému provedení budovy se zaměřením na design, použité materiály a možnost budoucího využití. Odpadové hospodářství v budově a nakládání s odpadní vodou tvoří 10 % a možnost znečištění budovy 5 % výsledné známky. Lokalita a umístění budovy připadají na posledních 20 % známky.

„Oproti jiným společnostem máme velkou výhodu v tom, že disponujeme širokou základnou profesionálních odborníků z oblasti stavebnictví, ekologie, technologie budov a v neposlední řadě také nemovitostí. Jsme tak k dispozici mnoha klientům, mezi nimiž nechybí banky a ostatní finanční instituce, developeři, lokální i mezinárodní investoři, realitní i právnícké kanceláře a finanční poradci,“ dodává Jan Kulhánek.

V oblasti nemovitostí svým zákazníkům garantujeme:

- vysokou úroveň a kvalitu ocenění
- nestrannost a nezávislost
- lokální a mezinárodní působení
- důvěryhodnost a jistotu

V oblasti residenčních a komerčních nemovitostí, developerských projektů a pozemků poskytujeme následující typy ocenění:

- tržní ocenění nemovitosti v souladu s mezinárodními standardy (International Valuation Standards – IVS)
- kalkulace podle německých standardů Mortgage Lending Value (MLV)
- posouzení rizika spojeného se specifickými nemovitostmi
- ocenění pro daňové účely v souladu s mezinárodními standardy IAS/IFRS
- posouzení nájemní smlouvy
- posouzení kupní smlouvy
- ocenění portfolií včetně jejich analýz
- Due diligence (poradenská činnost při koupi nemovitosti)
- posouzení technického stavu nemovitosti



Energetické úspory

Úspory energií, úsporná technická řešení a využívání obnovitelných zdrojů energie jsou dnes velmi často diskutovanými tématy, a to nejen díky dotačnímu programu Zelená úsporám, ale především v souvislosti s potřebou co nejvíce snižovat náklady.

Pro dosažení reálných výsledků je zapotřebí řešit situaci komplexně a individuálně v závislosti na možnostech investorů, typu objektů, konkrétní ekonomické situaci, budoucích záměrech a strategii. Celkové náklady na energie jsou výrazně ovlivňovány také nastavením systému managementu - pro tyto účely vyšla v červenci 2009 nová evropská norma EN 16001.

Záměrem TÜV SÜD Czech je pomáhat všem typům organizací i fyzickým osobám zorientovat se v možnostech úsporných opatření, zhodnotit aktuální stav pomocí energetického auditu nebo posudku a navrhnout individuální řešení tak, aby výsledkem bylo skutečné snížení nákladů. Součástí služeb je i certifikace systému energetického managementu právě podle normy EN 16001,

kteřý zefektivňuje zacházení s energiemi ve společnosti (*bližší informace naleznete v příštím vydání Journalu*). Na otázky související přímo s realizací konkrétních technických úsporných opatření odpovídal energetický auditor pan Pavel Sýkora.

Jakým způsobem je možné zhodnotit výchozí situaci organizace?

Jednou z možností je energetický audit, který je přesně legislativně definován a jehož zpracování je také povinností pro některé organizace v závislosti na spotřebě energií a vlastnictví. Další – dobrovolnou – možností je zpracování energetického posudku, který na rozdíl od energetického auditu není zákonem přesně stanoven a slouží



opravdu spíše k zhodnocení stávající situace a návrhu určitých úsporných opatření, která ale nejsou pro majitele závazná.

Kdy tedy přesně vzniká povinnost zpracovávat energetický audit?

Povinnost podrobit energetické hospodaření a budovu energetickému auditu se vztahuje na každou fyzickou nebo právnickou osobu, která žádá o státní dotaci v rámci programu, pokud instalovaný výkon energetického zdroje přesahuje 200 kW. Dále na organizační složku státu, organizační složku kraje a obcí a příspěvkovou organizaci s celkovou roční spotřebou energie vyšší, než je stanovena vyhláškou č. 213/2001 Sb., tj. 1500 GJ, a na fyzickou a právnickou osobu s výjimkou příspěvkových organizací s celkovou roční spotřebou energie vyšší, než je stanoveno vyhláškou č. 425/2005 Sb., tj. 35000 GJ. Hodnota, od níž vzniká pro fyzické nebo právnické osoby uvedené v předchozích odstavcích povinnost zajistit zpracování energetického auditu u budov samostatně zásobovaných energií, je stanovena ve výši 700 GJ celkové roční spotřeby.

Co obnáší zpracování auditu nebo posudku a jak je to časově náročné?

Záleží na konkrétním typu objektu. Například u školních budov se jedná o týmovou práci v rozmezí několika týdnů. V závislosti na aktuálně platné legislativě je zpracování energetického auditu či posudku stále pracnější a podrobnější.

Jaká jsou nejčastější úsporná opatření, která ve svých řešeních navrhuje, a kolik se jimi uspoří?

To je opravdu různé. Každý objekt a každý investor má jiné možnosti. Asi nejčastěji posuzujeme

stavební konstrukci (tzv. obálku budovy), tedy řešíme její zateplení, které má vliv nejen na snížení spotřeby energií, ale také na prodloužení její životnosti. Další velmi častou činností je modernizace zdroje – tedy kotelny. Příkladem jsou kotle s vyšší účinností, využití biomasy, solární systémy, čisté uhelné technologie a jako „chlaďač“ nemohu opomenout tepelná čerpadla. Úspory mohou být velmi vysoké. Nedávno jsme například vypracovali energetický audit pro budovu požární zbrojnice ve Vizovicích, kde se nám podařilo snížit spotřebu energií o 70 %!

Jaké obecně vidíte nejčastější nedostatky v budovách a provozech?

Myslím, že se jedná o silně podinvestovanou údržbu a také technologie a budovy poplatné době vzniku. Jen výměna zastaralých oběhových čerpadel za nové může přinést významné úspory.

Co si myslíte o moderních technologiích – převažují jen pozitiva?

Velmi záleží na tom kdo, jak a jaké technologie používá. Dalším důležitým faktorem je kvalita výrobku a dodavatele. Nevhodné, nefungující či nekvalitní realizace pak vrhají stín na dané technologie. V takovém případě můžete často slyšet, že tepelné čerpadlo netopí, solární systém je k ničemu a podobně. Ze své vlastní zkušenosti mohu říci, že to není pravda. Příkladem je dodávka tepelného čerpadla (125 kW) s návratností 3 roky do školy v přírodě v Tatrách. Protože investorem byla škola, která si nemohla toto čerpadlo koupit na leasing, dohodli jsme splátkový kalendář. Škola platí úsporami za teplo. Pak získá tepelné čerpadlo za cenu 1 koruny.

Pro více informací



Barbara Blanková

Product Development

Tel: +420 239 046 817
barbora.blankova@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Spolupráce TÜV SÜD Czech a SOS - Rozhovor s Janem Mišurcem

Jak jsme Vás již informovali v posledním vydání Journalu, TÜV SÜD Czech navázal na jaře 2009 spoluprací se Sdružením obrany spotřebitelů (dále jen SOS). Společným záměrem je ochrana zdraví a života spotřebitelů, a to ve formě pravidelného poskytování informací a rad. Kromě článků průběžně uveřejňovaných na webových stránkách a v magazínu SOS se společně aktivity prolínají i v rámci tiskových konferencí (bližší informace o první z nich naleznete v aktualitách) či společné mediální kampani (více na straně 12). Na bližší informace, které se týkají SOS, jejích cílů a dalších aktivit, jsme se zeptali tiskového mluvčího Jana Mišurce.



Důvodem našeho zájmu o spolupráci s Vaším sdružením je přiblížení se koncovému spotřebiteli. Jaké důvody vedly ke spolupráci Vás? Přeci jen máte silnou podporu v Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR...

Jako nezisková společnost podporovaná Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR (dále jen MPO) jsme limitováni výší dotací. Ty nám sice umožnily stát se jednou z nejvýznamnějších spotřebitelských organizací v České republice, nicméně s narůstajícím počtem kolegů (více než 100) roste i procento nápadů a podnětů, které už nejsme schopni sami realizovat. Proto vítáme jakoukoli možnost zapojení se do aktivit společností s podobným záměrem, jako má naše sdružení. Nechci mluvit o známosti Vaší společnosti (ani by mi čtenáři nevěřili, že odpovídám nezaujatě), ale o stejně širokém záběru, společném cíli a počtu Vašich odborníků, se kterými můžeme spolupracovat na tématech, s nimiž se na nás spotřebitelé obracejí.

Pro více informací



Ladislava Klusová

Key Account Manager

Tel: +420 239 046 827
ladislava.klusova@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Mohli bychom Vás úvodem požádat o krátké představení, pane Mišurci? Jak dlouho pracujete pro SOS a v neziskovém sektoru obecně?

Začnu raději od konce – v SOS pracuji od roku 2007, na pozici tiskového mluvčího jsem nahradil paní Pickovou v březnu 2009. Dlouhodobě spolupracuji s ČRo 1 (od r. 1998) – původně jako redaktor domácího zpravodajství, po několika letech, z důvodu rozšíření spolupráce s dalšími médii, pokračuji jako externista. Aktivity v neziskovém sektoru jsem zahájil při spoluzakládání jedné významné neziskové organizace, která je dnes úspěšným poskytovatelem sociálních služeb.

Dne 2. 9. 2009 proběhla zmiňovaná první společná tisková konference SOS a TÜV SÜD. Jedním z Vašich témat bylo vyhodnocení průzkumu e-shopů. Co vše jste u nich posuzovali a jakým způsobem pomáhá SOS jejich oklamaným uživatelům?

V těchto průzkumech sledujeme především to, zdali prodejci splňují vůči spotřebiteli vše, co jim ukládá zákon. Bohužel problémy přetrvávají, ale přibývá i seriózních prodejců. Vodítkem při výběru dobrého internetového obchodu může být i unikátní logo SAOP, které prodejcům udělujeme na základě úspěšného auditu jejich obchodních pod-



SPOTŘEBITELSKÝ AUDIT OBCHODNÍCH PODMÍNEK



Czech

mínek (seznam e-shopů s uděleným logem SAOP najdou zájemci na www.spotrebitele.info). Co se týče pomoci spotřebitelům (a to nejen těm se špatnými zkušenostmi s e-shopy), SOS poskytuje informace zdarma ve svých poradnách ve všech krajích ČR, na webu v on-line poradně a na naší poradenské lince. Pro spotřebitele vydáváme časopis SOS magazín, tiskneme různé osvětové letáky a brožury. Na webu se spotřebitelé mohou zapojit do anket nebo chatů. Pro zaměstnance reklamčních oddělení pořádáme speciální odborné firemní semináře. Jsme zapojeni do projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, spolupracujeme s dozorovými orgány, účastníme se výstav a veletrhů... Činností je opravdu celá řada, a za to musím poděkovat především svým kolegům z regionů, kteří jsou velmi schopní a bez nichž bychom takovou šíří aktivit nezvládli.

Minulý měsíc jste spustili nový finanční web pro spotřebitele – máte už nějaké ohlasy?

Web se setkal již s mnoha kladnými reakcemi. Jeho cílem je stát se pomocníkem pro běžného spotřebitele v rámci jeho rozhodování při výběru daného finančního produktu. Web nabízí odborné články a nechybí kalkulačka pro porovnání finančních produktů. To vše na adrese: www.fininformation.eu.

SOS existuje již téměř 16 let. Daly by se shrnout nejčastější dotazy, se kterými se na Vás spotřebitelé obracejí?

Jsou to velmi často nedorozumění reklamace nebo zakázky, za které spotřebitelé zaplatili, ale zboží nebo služby neobdrželi. V poslední době se na nás lidé obracejí i v rámci výběru internetového prodejce, do osobních poraden zavítají spotřebitelé

před tím, než začnou čerpat hypotéku nebo jiný úvěr. Stále častěji se na nás obracejí také starší lidé nebo jejich děti a vnoučata kvůli nákupu předraženého zboží na předváděcích akcích a zájezdech. Tyto produkty jsou většinou zakoupeny na nevýhodné splátky. Naším úkolem je lidem poradit, jak mohou vzniklou situaci řešit.

Věříme, že díky společným aktivitám se k řadě témat v příštích vydáních Journalu ještě vrátíme. V této chvíli děkujeme za rozhovor i dosavadní spolupráci.

Kontaktní údaje SOS:

poradenská linka 900 08 08 08 (8 Kč/min)

seznam poraden a on-line poradna
www.spotrebitele.info

dotazy na tiskového mluvčího:
misurec@spotrebitele.info



Spolupráce TÜV SÜD Czech a SOS – mediální kampaň

„Rady spotřebitelům během vánočního nakupování“

Dne 4. 11. 2009 spustí TÜV SÜD Czech a SOS 3měsíční mediální kampaň zaměřenou na poskytování bezplatných informací spotřebitelům během vánočních nákupů. Pod názvem „Rady spotřebitelům během vánočního nakupování“ budou v rámci 7 tematických bloků spotřebitelům poskytovány rady týkající se žádostí o úvěry, poskytování zimních dovolených cestovními kanceláři, nákupů bezpečných elektrických spotřebičů či možností vrácení nevhodných dárků.

Základní informace o kampani

Termín konání: 4. 11. 2009 – 31. 1. 2010

Charakter kampaně: informační

Cíl: poskytování bezplatných informací o

- právech spotřebitele
- povinnostech a odpovědnostech prodejců
- bezpečnosti a kvalitě produktů
- kvalitě a spolehlivosti poskytovaných služeb
- nejčastějších rizicích (včetně využívání internetového obchodu)

Záměr: ochrana života, zdraví a zájmů spotřebitele

Tematické okruhy

- kvalita a spolehlivost služeb cestovních kanceláří při výběru zimní dovolené
- rizika při nákupu elektrických spotřebičů
- práva spotřebitele při nákupu potravin na vánoční svátky
- rizika spojená s nákupem zábavní pyrotechniky
- možnosti poskytování úvěrů
- dodržování obchodních podmínek e-shopů
- reklamace a vrácení dárků

Použitá média

- LCD obrazovky společnosti FILIP Media, a.s., v obchodních centrech v celé ČR (seznam naleznete na konci tohoto článku a na www.tuv-sud.cz)
- Metrovision – síť 40 obrazovek v 10 stanicích metra
- webové stránky SOS a TÜV SÜD Czech
- SOS magazín, TÜV SÜD Journal (vyhodnocení kampaně a soutěže)
- mediální podpora společnosti Mediafax s.r.o.

Podpůrné aktivity

- setkání s novináři 4. 11. 2009 v 10 h při příležitosti slavnostního spuštění kampaně (restaurace – kavárna UNO, OC Palladium, nám. Republiky, Praha)
- tisková zpráva k zahájení kampaně
- soutěž (7 soutěžních otázek a odpovědí v rámci tematických okruhů kampaně) na stránkách SOS
- odborné texty na webu SOS a TÜV SÜD Czech ke každému tématu
- po ukončení kampaně chaty on-line na webu SOS a vyhodnocení nejžádanějšího tématu



Projektová plátna v 10 stanicích metra

I. P. Pavlova, trasa C

Muzeum, trasa C

Florenc, trasa C

Palomovka, trasa B

Florenc, trasa B

Můstek, trasa A

Karlovo náměstí, trasa B

Náměstí Republiky, trasa B

Kačerov, trasa C

Kobylisy, trasa C

časová pásma:

7.00 - 9.00

9.00 - 11.00

15.00 - 20.00

LCD obrazovky v obchodních centrech

Palladium Praha

Metropole Zličín

Tesco Letňany

Bondy Mladá Boleslav

Futurum Brno

Olomouc City

City park Jihlava

Plaza Plzeň

Varyáda Karlovy Vary

Pro více informací



Štefánia Recskyová

PR & Marketing

Tel: +420 239 046 807
stefania.recskyova@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Pro více informací



Jan Mišurec

Tiskový mluvčí SOS

Tel: +420 608 454 107
misurec@spotrebitele.info

www.spotrebitele.info

Bližší informace: www.spotrebitele.info; www.tuv-sud.cz



Prověřená bezpečnost

V návaznosti na podněty od klientů přichází společnost TÜV SÜD Czech s novým produktem – Prověřenou bezpečností. Cílem je nejen kompletní prověření plnění veškerých legislativních požadavků na provoz konkrétního průmyslového podniku či poskytovatele služeb, jehož výsledkem může být certifikace a udělení loga potvrzující bezpečný provoz, ale i nabídka zajištění jednotlivých revizí a inspekcí. Na bližší informace týkající se Prověřené bezpečnosti jsme se zeptali inspektora Radovana Spudicha z pobočky Hradec Králové..

Dalo by se jednoduše shrnout, co vše si má firma pod pojmem Prověřená bezpečnost představit?

Cílem Prověřené bezpečnosti je nejen poskytnutí přehledu legislativních požadavků na bezpečný provoz daného subjektu, ale také kontrola jednotlivých vnitřních zařízení, elektroinstalací, plynových zařízení, hromosvodů a strojů. V rámci kontroly je prověřována platná dokumentace týkající se revizí a inspekcí vyžadovaných legislativou a také pravidelnost prováděných školení BOZP, PO, měření faktorů prostředí, včetně mikroklimatických podmínek jako je prašnost, osvětlení nebo vzduchotechnika.

Produkt byl vyvinut se záměrem pokrytí veškerých legislativních povinností vztahujících se

na provozovatele a zřizovatele daného objektu. Které firmy jste tímto způsobem prověřili?

V této chvíli máme zkušenosti zejména s obecními úřady a školskými zařízeními. Prvním krokem byl nepovinný audit, během kterého jsme s kolegy posoudili předloženou dokumentaci a ve výsledné zprávě z auditu vyhodnotili nedostatky a návrh opatření včetně vyčíslení finančních úspor spojených s nadbytečnými revizemi a inspekcemi.

Trochu mě překvapuje, že mluvíte o nadbytečných revizích. Od většiny provozoven bychom spíše očekávali neplnění legislativních povinností.

Problémem je, že revize a inspekce jednotlivých



zařízení mají své lhůty pro pravidelný dozor. Např. u elektrických zařízení jsou lhůty pro revize nastaveny nejen podle ČSN 33 1500 – tzn. dle prostředí (venkovní pod přístřeškem 4 roky, v mokřím prostředí s extrémní korozní agresivitou 1 rok atd.), ale také podle druhu prostoru se zvýšeným rizikem ohrožených osob (zděné, obytné a kancelářské budovy 5 let, prostory určené ke shromažďování více než 250 osob 2 roky, rekreační střediska, školy nebo např. hotely 3 roky...). A to jsme pouze u elektroinstalací. Specifické lhůty mají hromosvody, elektrické spotřebiče,

elektrická požární signalizace, plynová a tlaková zařízení, výtahy, komíny, elektronické zabezpečovací systémy či zdvihací systémy. Vedle vnitřního vybavení je nutno zkontrolovat i výše zmiňovaný stav budovy, požární ochranu a plnění řady dalších legislativních požadavků.

Jednotlivé revize a inspekce jsou navíc prováděny jednotlivými technikami a dohledat se celkového přehledu požadavků je pro provozovatele téměř nemožné.

Setkali jste se již i s reakcí přímo na certifikaci a udělení loga Prověřená bezpečnost?

Získání potvrzení o plnění veškerých legislativních povinností, popř. aktivní zabezpečení revizí a inspekci je jedna věc, informování uživatelů a dalších třetích stran druhá. Certifikát a logo zvyšuje prestiž a hodnotu těchto objektů i při jejich oceňování a prodeji. V současné době jsou v přípravě na certifikaci 3 provozovny.

Děkujeme za rozhovor.

Pro více informací



Tomáš Havránek

Obchodní reprezentant

Tel: +420 724 535 779
tomas.havranek@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Školení pro správce objektů

Společnost TÜV SÜD Czech připravila ve spolupráci se státními dozorovými a kontrolními orgány komplexní školení pro správce objektů, jehož cílem je poskytnout odpovědným pracovníkům nezbytné znalosti k zajištění naplnění příslušných legislativních a technických požadavků, které se na správu a provoz jakéhokoliv objektu vztahují.

Posluchači získají ucelený přehled o aktuálně platných legislativních požadavcích, jež se správou objektů souvisí. Dále se školení věnuje technologiím a zařízením, u nichž jim jsou představeny předpisy, kterými se jejich provoz řídí, základní požadavky na provoz těchto zařízení, dokumentaci a povinnosti provozovatele včetně lhůt a sankcí za jejich nedodržení. Přehledně je popsán rozsah kontrol, inspekci a revizí a kvalifikační předpoklady odpovědných pracovníků.

Kontaktní osoba: Barbora Blanková, barbora.blankova@tuv-sud.cz, +420 239 046 817



Evropská centrální banka certifikována TÜV SÜD

Evropská centrální banka (ECB) získala jako první centrální banka na světě certifikaci ISO/IEC 20000 za vynikající řízení IT služeb (ITSM – IT service management). Centrální oddělení informačních systémů banky prošlo před udělením tohoto certifikátu komplexním auditem a hodnocením společnosti TÜV SÜD.

ISO/IEC 20000 je celosvětový standard specificky zaměřený na ITSM, který popisuje integrovaný soubor řídicích procesů pro efektivní poskytování IT služeb podniku a jeho zákazníkům. Certifikace systému managementu IT služeb prověřuje procesy IT služeb, které jsou specifikovány v standardu ISO/IEC 20000 část 1 – ta je orientována na specifikaci požadavků, jež by poskytovatel měl plnit a jež jsou předpokladem úspěšného managementu IT služeb. Standard se primárně zabývá procesy zavádění, implementace a údržby managementu IT služeb. Další standard ISO/IEC 20000-2 pomáhá poskytovatelům IT služeb zvyšovat kvalitu procesů a služeb.

ni, jehož prostřednictvím získá ECB konkurenční výhodu. Udělení certifikátu je zásadním milníkem Programu zlepšování služeb ECB, pozitivně přispělo ke spokojenosti interních zákazníků a uživatelů a přineslo přímé finanční benefity. Projekt certifikace ECB získal v prosinci 2008 ocenění Projekt roku na výroční konferenci itSMF UK, což je globální organizace, která se zabývá průběžným rozvojem a prosazováním doporučených postupů pro řízení služeb IT.

Pro více informací



Roman Prášek

Ředitel pobočky Ostrava

Tel: +420 596 134 248
roman.prasek@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Důležitou částí normy ISO 20000 je, stejně jako u všech standardů ISO, model zlepšování procesů podle vzoru: plan-do-check-act. Aplikování tohoto cyklu vede k procesu neustálého zlepšování, který má za následek větší kvalitu a efektivitu výkonů. Pravidelně se definují cíle a příslušné ukazatele jako „spokojenost zákazníků“ nebo „disponibilita služeb“ a vypracovávají se opatření k jejich optimalizaci.

Při pohledu na podnikové procesy v centrální bance – porovnávání, přípravu a komunikaci dat souvisejících s ekonomikami jednotlivých členských států – je evidentní, že takové procesy by bez účinné a efektivní podpory IT nebyly možné. V tomto kontextu není certifikace jednorázovou událostí. Spouští proces kontinuálního zlepšování,

Certifikace IT a bezpečnosti informací v ČR

V České republice nabízíme a provádíme certifikace systému managementu IT služeb podle ISO/IEC 20000-1, například i u významného centrálního orgánu státní správy, certifikace systému managementu bezpečnosti informací podle ISO/IEC 27001 nebo také certifikace kvality služeb e shopů.

ECB je centrální banka jednotné evropské měny euro. Hlavním úkolem ECB je zachovávat kupní sílu eura, a tím stabilitu cen v eurozóně. Eurozónu tvoří 16 zemí Evropské unie, které euro od roku 1999 zavedly.

Certifikace ISO 20000 ve společnosti Haug-land

Rozhovor s Petrem Konopkou

P roč jste se rozhodli pro certifikaci ISO 20000?

Naše společnost Haug-land se zabývá poskytováním IT služeb pro malé, střední, ale i velké nadnárodní společnosti. Při současné konkurenci v tomto oboru je nezbytné rozšiřovat portfolio poskytovaných služeb a zároveň neustále zvyšovat jejich kvalitu. Podle našeho názoru se v současné době efektivní a kvalitní poskytování IT služeb zákazníkům bez standardizace procesů, jako je zavádění, implementace, údržba a zlepšování managementu IT služeb, neobejde. Proto je certifikace ISO 20000 pro nás jedním z nezbytných kroků na cestě ke spokojenému zákazníkovi. Pokud je ITSM správně zaveden, udržován a neustále zlepšován, jednoznačně přispívá ke zvyšování vzájemné spokojenosti a důvěry mezi zákazníkem a námi, jako poskytovateli IT služeb. Proto klademe velký důraz na úspěšné splnění podmínek pro certifikaci (ISO 20000), jako jednu z nejvýznamnějších certifikací pro naši společnost Haug-land.

Jaké benefity Vám certifikace přinesla?

Předpokládáme, že zavedení ISO 20000 přispěje ke zvýšení konkurenceschopnosti a upevnění pozice naší společnosti na trhu, dojde k rozšíření portfolia poskytovaných služeb a zvýšení důvěry u stávajících zákazníků. Praktické zavedení ISO 20000 by se mělo pozitivně projevit v efektivitě jednotlivých procesů, a proto předpokládáme i pozitivní ekonomický dopad. Protože si zavádění a implementaci ITSM zajišťujeme svými silami, stává se pro naši společnost významným benefitem jednoznačně zvyšování odborné kvalifikace zaměstnanců v oblasti norem a standardů ISO.

Jak hodnotíte spolupráci s firmou TÜV SÜD Czech?

Společnost Haug-land s.r.o. již prošla dvěma certifikacemi - ISO 9001 a 27001, tedy na systémy managementu kvality a managementu bezpečnosti informací. Zároveň se účastníme doplňujících školení k systémům managementu v TÜV SÜD Czech. Spolupráce při auditech a certifikacích probíhá na profesionální úrovni, což vede k naší maximální spokojenosti. Zejména přístup jednotlivých auditorů hodnotíme velice kladně. Jsme mladá firma s mladým perspektivním kolektivem zaměstnanců, a proto výstižné poznatky a praktická doporučení zkušených, mnoha certifikacemi a audity ošlehaných auditorů TÜV SÜD Czech přispívají ke zvyšování kvality námi poskytovaných služeb.

Jaké máte další plány pro rozvoj Vaší společnosti?

Naše firma se momentálně podílí na centralizaci IT u významného zákazníka. V rámci tohoto projektu plánujeme mohutné rozšíření portfolia služeb a rozšíření technického a projektového týmu. Dalším významným cílem naší společnosti je expanze na evropský a asijský trh.



Mgr. Petr Konopka,
Manažer kvality a bezpečnosti informací
petr.konopka@haug-land.com

TÜV SÜD a Filipíny



Filipíny se rozkládají na 7 107 ostrovech v západním Tichém oceánu v oblasti jihovýchodní Asie. Hlavním hospodářským a politickým centrem státu, který v současnosti obývá na 92 milionů lidí, je město Manila.

Geograficky Filipíny zaujímají strategické místo na rozhraní Tichého oceánu a Jihočínského moře, díky čemuž jsou vyhledávanou obchodní křižovatkou.

Oficiálním jazykem ostrovního státu je filipínština, za úřední jazyk je však považována hlavně angličtina, která je běžně využívána jak v rámci vzdělávacího systému, tak při obchodních jednáních.

Obchodní výměna mezi Filipínami a Evropskou unií představuje více než 12 % celkového obrátu státu a dosahuje zhruba 106 miliard USD ročně. Největší podíl na zahraničním obchodě Filipín drží elektronika a elektrotechnika s exportem za necelých 6 miliard USD. Mezi další důležité vývozní komodity patří kokosový olej, oděvy a produkty z ryb. Nejvýraznější podíl na importu vykazují dopravní a strojní zařízení, zdravotnické prostředky, léčiva a chemikálie.

Pro více informací



Tomáš Píša

Product Development

Tel: +420 239 046 818
tomas.pisa@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Požadavky na certifikaci pro Filipíny

S rostoucím významem Filipín coby důležitého hráče v regionu, zastoupeného stále výrazněji i na světové obchodní scéně, rostou požadavky na kvalitu a bezpečnost výrobků a služeb na trhu. Tamní ministerstvo obchodu a průmyslu (The Department of Trade and Industry, DTI) dohlíží na činnost Úřadu pro standardizaci výrobků (Bureau of Product Standards, BPS www.bps.dti.gov.ph), který je zodpovědný za vytváření a zavádění filipínských národních norem (Philippine National Standards). Tyto normy, jež jsou koncipovány v souladu s mezinárodními standardy, mají za cíl udržet vysokou, případně zvýšit běžnou kvalitu produktů a služeb.

Filipínský BPS zavedl systém výrobkové certifikace,

na jehož základě prochází stanovené výrobky ještě před uvedením na trh testováním a inspekcí. BPS rovněž vydává na základě filipínských norem licence pro domácí výrobce a povoluje dovoz v rámci Import Commodity Clearance (ICC). Před udělením licence nebo ICC musí mít firmy zavedený standard ISO 9001.

Služby TÜV SÜD na Filipínách

Díky pobočce TÜV SÜD, jež byla na Filipínách založena v roce 1997, zajišťuje naše společnost v této zemi plné portfolio certifikačních a inspekčních služeb – od certifikace systémů managementu přes zkoušení výrobků až po přejímky. TÜV SÜD Filipíny zajišťuje certifikace ISO 9001, ISO 14001 a OHSAS 18001 pro více než 400 firem působících ve zpracovatelském průmyslu, potravinářství, vzdělávání, stavebnictví či zdravotnictví.

V oblasti průmyslových služeb se jedná o inspekce kotlů a tlakových nádob, zvedacích zařízení, inspekce potrubí, celou škálu služeb v energetice a analýzy rizik pro petrochemii a plynárenství. Od roku 2008 byly služby TÜV SÜD Filipíny rozšířeny o verifikace skleníkových plynů v rámci Carbon Development Mechanism (CDM).

V neposlední řadě TÜV SÜD Filipíny zkouší a kontroluje kvalitu výrobků, zajišťuje přejímky a kontroluje zboží před nakládkou. Veškeré tyto služby jsou k dispozici i všem českým společnostem, které s Filipínami obchodují nebo zde realizují investiční aktivity. Naše pobočka TÜV SÜD Czech může navíc firmám z České republiky poskytnout poradenství a podporu při jejich obchodních aktivitách v této oblasti.

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

Interní auditor QMS dle ISO 9001 – zdokonalovací	1 den	Praha	16. 12. 2009
Interní auditor EMS dle ISO 14001	2 dny	Praha	7. – 8. 10. 2009
Interní auditor EMS dle ISO 14001 – zdokonalovací	1 den	Praha	20. 10. 2009
Interní auditor BOZP v návaznosti na OHSAS	2 dny	Praha	3. – 4. 11. 2009
Interní auditor BOZP – zdokonalovací	1 den	Praha	19. 11. 2009
Prevence rizik – školení	3 dny	Praha	9. – 11. 11. 2009
Prevence rizik – zkouška	1 den	Praha	23. 11. 2009
Manažer IMS – Modul III.	1 den	Praha	25. 11. 2009
Poradce IMS – Modul IV.	1 den	Praha	8. 12. 2009
Interní auditor ISO/TS 16949:2009 – základní	3 dny	Praha	30. 9. – 2. 10. 2009
Interní auditor ISO/TS 16949:2009 – zdokonalovací	2 dny	Praha	5. – 6. 11. 2009
Interní auditor IRIS	2 dny	Praha	26. – 27. 11. 2009
Senzorické hodnocení potravin a surovin	1 den	Praha	13. 11. 2009
Bezpečnost informací dle ISO 27001 a 17799	2 dny	Praha	1.– 2. 12. 2009
REACH	1 den	Praha	30. 10. 2009
Zařízení dětských hřišť	1 den	Praha	3. 12. 2009
Metrologie II.	1 den	Praha	26. 10. 2009
Metrologie III.	1 den	Praha	14. 12. 2009
FMEA – Failure Mode and Effect Analysis	2 dny	Praha	9. – 10. 12. 2009

OSTRAVA

Interní auditor QMS dle ISO 9001	2 dny	Ostrava	10. – 11. 12. 2009
Interní auditor BOZP v návaznosti na OHSAS	2 dny	Ostrava	26. – 27. 10. 2009

BRNO

Metrologie	1 den	Brno	24. 11. 2009
Interní auditor QMS dle ISO 9001	2 dny	Brno	22. – 23. 10. 2009

Další informace Vám rádi poskytneme na tel. 239 046 810, faxu: 239 046 816 nebo e-mailu: akademie@tuv-sud.cz nebo je najdete na www.tuv-sud.cz/akademie.



Czech

TÜV SÜD Czech s.r.o.

Volba jistoty.
Více hodnoty.



TÜV SÜD Czech s.r.o.

Novodvorská 994/138
142 21 Praha 4
Telefon: +420 239 046 800
Fax: +420 239 046 806
E-mail: info@tuv-sud.cz

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

