

1/2010



Czech

Volba jistoty.
Více hodnoty.

TÜV SÜD Journal

Česká republika

Kvalita stavebních prací 10 - 11

Odborné centrum pro bezpečnost 15

Certifikace „Prověřená cestovní kancelář“ 16 - 17



Czech



Vážené čtenářky, vážení čtenáři,

Jsem velmi rád, že se k Vám dostalo první vydání našeho magazínu v roce 2010. Naleznete zde, jako již tradičně, mnoho zajímavých textů a informací z různých oblastí obchodu a průmyslových odvětví a také nové informace o dění a strategických změnách ve společnosti TÜV SÜD.

Vedení TÜV SÜD Group přistoupilo v loňském roce k celkové optimalizaci řízení procesů. Hlavním důvodem je zajištění dalšího strategického rozvoje a flexibilnějšího prostředí pro reakci na aktuální potřeby globálního trhu. Byla vytvořena nová maticová organizační struktura, ve které mají divize celosvětovou zodpovědnost za strategii a produktové portfolio a kde regiony se svými národními společnostmi zodpovídají za provozní záležitosti. Více o maticové struktuře a její implementaci v České republice se dočtete v článku Olega Spružiny, generálního ředitele TÜV SÜD Czech.

Z odborných témat Vám přinášíme informaci o produktu ISO 27000 týkající se bezpečnosti informací, dále článek o nebezpečných potravinách a story o asistenčních systémech pro řidiče.

Za zmínku stojí také ocenění „Značka století“, které TÜV SÜD obdržela na Frankfurtském knižním veletrhu.

Dámy a pánové, přeji Vám podnětné čtení a krásné jaro.

Tomáš Vít
Chief Executive Officer Central & Eastern Europe



8 - 9 TÜV SÜD Czech již podruhé stříbrným partnerem Retail Summitu

- 3 Noví lidé
- 4 - 5 Novinky
- 6 Vyhodnocení informační kampaně pro spotřebitele
- 7 „Jediná trvalá konstanta je změna.“
- 8 - 9 TÜV SÜD Czech již podruhé stříbrným partnerem Retail Summitu
- 10 - 11 Kvalita stavebních prací
- 12 - 13 Systém managementu bezpečnosti informací
- 14 TÜV SÜD prosazuje bezpečné potraviny
- 15 Odborné centrum pro bezpečnost
- 16 - 17 Certifikace „Prověřená cestovní kancelář“
- 18 Asociace cestovních kanceláří ČR a cestovní ruch

Noví lidé



Petr Domša – nastoupil v listopadu minulého roku na pozici specialisty pro obnovitelné zdroje energie. Jeho hlavním úkolem je pokrytí požadavků zákazníků na technickou due diligence v oblasti větrných elektráren a fotovoltaiky.



Tereza Fricová – nastoupila v listopadu minulého roku na pozici PR a marketingové manažerky, jejím hlavním úkolem ve společnosti je zastřešení a další posílení aktivit v oblasti public relations a marketingové komunikace a jejich koordinace s mateřskou společností v Německu.



Otto Holota – nastoupil do firmy v únoru na pozici auditora. Jeho hlavním úkolem je provádět audity dle ISO 9001 a po závěru také TS 16949. Současně se bude podílet na realizaci nových projektů využívajících zkušeností z automobilového průmyslu a oblastí řízení kvality.



Václav Honejšek – nastoupil v únoru do divize Management Service na pozici auditora. Jeho hlavním úkolem bude provádění auditů QMS strojírenských společností podle ISO 9001 a QMS leteckých společností podle AS 9100.



Pavel Marek – na pozici inspektora BT nastoupil v prosinci minulého roku. Jeho odborné znalosti budou využity v hodnocení stávajících konstrukcí z hlediska jejich statiky. Dalším jeho úkolem bude posuzovat shodu stavebních výrobků.



Jan Mišurec – pracuje od února jako specialista PR, je šéfredaktorem TÜV SÜD Journal Česká republika a jeho stěžejní aktivitou je komunikace s médií.



Tendai Ngwena – na pozici regionálního projektového manažera společnosti TÜV SÜD Central Eastern Europe nastoupil v lednu. Jeho hlavním úkolem je zastřešení koordinace projektů v regionu střední a východní Evropy.



Jörg Petzold – vede od ledna novou divizi Akademie a současně také Corporate Sales. Jeho hlavním úkolem je výrazně zvýšit prodej a zavést TÜV SÜD Akademii jako prémiovou značku do povědomí na trhu CTCT. Cílem celého týmu Akademie je poskytovat služby na špičkové úrovni a tím dosahovat maximální spokojenosti všech klientů.



Ivana Polednová – nastoupila v březnu do funkce asistentky útvaru certifikací.



Michal Rezek – nastoupil v lednu na nově zřízenou pozici manažera oddělení Forest and Timber. Jeho hlavním úkolem je rozvoj služeb společnosti v oblasti certifikace odpovědného lesního hospodaření a zpracovatelského řetězce výrobků ze dřeva.



Martin Sháněl – nastoupil v listopadu minulého roku jako vedoucí oddělení Obnovitelné zdroje energie. Na starosti má vedení týmu specialistů a rozvoj nových produktů z oblasti OZE pro region střední a východní Evropy (CEE) s využitím již dostupných zkušeností z mateřské společnosti. Cílem je prosazení se na nových trzích po boku zákazníků realizujících projekty větrné, sluneční a bio energie.



Michal Svrček – nastoupil v listopadu minulého roku na pozici specialisty obnovitelných zdrojů energie. Jeho hlavním úkolem ve společnosti je koordinace projektů certifikace a inspekce fotovoltaických a větrných elektráren. Vedle toho se bude zabývat rozvíjením aktivit certifikace produktů a služeb v oblasti obnovitelných zdrojů energie v regionu střední a východní Evropy.



Ladislav Šedý – působí od ledna jako Key Account Manager v divizi Akademie. Jeho úkolem je aktivně oslovovat stávající klienty a získávat nové pro spolupráci v oblasti vzdělávání.



Ondřej Tarabus – na pozici auditora FSC a PEFC nastoupil v listopadu minulého roku. Jeho hlavním úkolem ve společnosti je spolupráce při získávání akreditace FSC C-o-C, provádění auditů PEFC a FSC C-o-C a dále spolupráce při rozvoji služeb v oblasti uhlíkového managementu.



Miluše Vaňková – nastoupila v lednu na pozici Office Manager v divizi Akademie. Jejím úkolem je koordinovat činnosti jednotlivých týmů divize zejména po administrativní a organizační stránce.



Jan Zdražil – je od března ve funkci specialisty oddělení Real Estate. Jeho hlavním úkolem je spoluvytvářet služby v oboru nemovitostí, jejich oceňování, project monitoring a dohled nad kvalitou stavebních prací. Současně spolupracuje s oddělením obnovitelných zdrojů při realizaci jejich projektů.

Konference „Úspory energií v praxi“



Na konci loňského roku uspořádala společnost TÜV SÜD Czech konferenci „Úspory energií v praxi“, která byla podpořena ze Státního programu na podporu úspor energie a využití obnovitelných zdrojů pro rok 2009 (program EFEKT). Rádi bychom i touto cestou ještě jednou poděkovali všem partnerům konference a těšíme se na další spolupráci.



TÜV SÜD spolupracuje s Národním stavebním centrem

Na začátku roku 2010 zahájila společnost TÜV SÜD Czech spolupráci s Národním stavebním centrem v Brně a specialisté obou organizací společně připravili sérii odborných seminářů na témata vztahující se k podnikání ve stavebnictví. Cílem těchto seminářů je poskytnout pracovníkům ve stavebnictví, investorům a široké veřejnosti aktuální informace o legislativě, bezpečnosti a kvalitě s důrazem na praktické příklady a konkrétní realizované projekty.

Témata seminářů:	Kvalita ve stavebnictví	Bezpečnost na staveništi
	Úspory energií	Environmentální požadavky na podnikání ve stavebnictví v ČR
	Oceňování nemovitostí	Povinnosti správců budov

Více informací: Barbora Blanková, e-mail: barbora.blankova@tuv-sud.cz, tel.: 724 743 419
www.tuv-sud.cz / www.stavebnicentrum.cz

TÜV SÜD v odborné porotě Volba spotřebitelů – Nejlepší novinka 2010



V únoru zasedla pod vedením pana Gilles Béroura, výkonného ředitele agentury Euro RSCG Prague, odborná porota, jejímž úkolem bylo posoudit míru inovací přihlášených výrobků a jejich oprávnění usilovat o ocenění Volba spotřebitelů – Nejlepší novinka 2010. Porota se přitom snažila vžít do role zákazníka, který s výrobkem přichází do styku v místě prodeje, kde jej nemá možnost vyzkoušet či ochutnat. Porotci hodnotili dojem, který na něj výrobek dělá, jeho složení, obal, design, přidanou hodnotu a jeho celkové postavení v rámci konkrétní produktové kategorie.

Porota, do níž letos usedl za společnost TÜV SÜD Jan Mišurec, vybrala z přihlášených výrobků dva nejnovativnější produkty, které budou společně s vítězi v jednotlivých kategoriích oceněny koncem dubna na slavnostní ceremonii v Praze.

TÜV SÜD Czech spolupracuje s Jihočeskou hospodářskou komorou



Dne 2.3.2010 se ve spolupráci s JHK konal seminář „Úspory energií ve stavebnictví“. Přednáška Martina Doležala, technického vedoucího ENB, se stala první z plánované série zaměřené na regionálně orientovaná témata vycházející z požadavků a podnětů firem. Navazujícími plánovanými tématy jsou např. požadavky na strojní zařízení, povinnosti správců budov, požadavky na podnikání v oblasti životního prostředí atd.

Obdobnou spolupráci TÜV SÜD Czech navázal již v předchozích letech např. s Národním stavebním centrem nebo Česko-německou obchodní komorou.

TÜV SÜD Czech partnerem informační kampaně Státního ústavu pro kontrolu léčiv



Společnost TÜV SÜD Czech se stala partnerem dvouměsíční mediální kampaně pro spotřebitele, která je zaměřena na šíření informací o výrobě, distribuci a rizicích užívání plagiátů léčiv. Realizátorem této osvětové akce je Státní ústav pro kontrolu léčiv.

Termín konání: březen / duben 2010 a září / říjen 2010

Kampaň má za cíl zvýšit informovanost mezi širokou veřejností o problematice padělků léčiv a nelegálních přípravků nabízených převážně prostřednictvím internetu a ukázat jaká zdravotní rizika sebou nese užívání padělků registrovaných léčiv a ilegálních přípravků včetně doplňků stravy. V jejím rámci chce Státní ústav pro kontrolu léčiv posílit naši vzájemnou spolupráci při zvyšování povědomí o této problematice.

Kampaň byla zahájena 22. března 2010 na odborné konferenci ve Frýdlantském salónku Valdštejnského paláce, Senátu Parlamentu ČR.

Společnost TÜV SÜD Czech podpořila občanské sdružení La Sophia

Během benefičního večera, který byl doprovodným programem odborné konference Retail Summit v Praze, bylo podpořeno občanské sdružení La Sophia. Společně s hotelem Alwyn Praha, který je držitelem certifikace společnosti TÜV SÜD, byl zmíněnému sdružení poskytnut dar ve formě finanční poukázky. Nezisková organizace La Sophia podporuje vzdělávání umělecky nadaných opuštěných dětí.

TÜV SÜD je „značkou století“



TÜV SÜD je vedoucí značkou pro celou produktovou skupinu poskytovatelů služeb testování. K tomuto výsledku došla nezávislá porota nakladatelství Deutsche Standards - a zaznamenala značku TÜV SÜD ve své publikaci „Značky století“.

V té jsou zastoupeny nejdůležitější značky, které se starají o dobré jméno motta „Made in Germany“. V knize, která byla představena na Frankfurtském knižním veletrhu v roce 2009 v německé, anglické a čínské verzi, je vyobrazeno celkem 281 značek. „Je pro nás velkým oceněním, že je náš osmiúhelník považován za vedoucí značku mezi všemi německými poskytovateli služeb testování a že se společně se značkami jako např. Porsche a Siemens nebo Nivea a Tempo řadíme k top německým značkám“, uvedl Dr. Thomas Oberst z oddělení firemní komunikace TÜV SÜD.

„Senzační úspěch a vynikající věhlas, kterému se „Značky století“ těší především u německých výrobců značkového zboží, je založen v zásadě na jednoduché myšlence: Vyprávíme o často napínavé historii značek, kterou spojujeme s historií naší země, a tím i s biografií každého jednotlivého čtenáře,“ vysvětluje vydavatel Dr. Florian Langenscheidt. Publikace, která je vystavována v každém Goethe Institutu a na každém německém velvyslanectví po celém světě, má na workshopech referovat o německé kultuře značek a je mezinárodně uváděna ve známost prostřednictvím televizní stanice Deutsche Welle.

Zdroj: TÜV SÜD Journal 1.Quartal 2010

„Strategie společnosti TÜV SÜD Czech se zaměřuje na rozpoznání přidané hodnoty individuálně pro každého zákazníka. Tato přidaná hodnota může být v závislosti na výrobku, službě i nárocích zákazníka velmi různá – pomoc při orientaci, míra důvěry, image a prestiž, jistota a spolehlivost při užívání atd. Zároveň se orientujeme na dosažení odpovídající ceny za naše služby. „Volba jistoty – více hodnoty“ nikdy nemůže představovat filozofii levných nebo dumpingových cen. Značka TÜV SÜD se svojí celosvětovou reputací patří do kategorie Premium“, dodává k ocenění výkonný ředitel pro střední a východní Evropu a jednatel společnosti Jörg Oldorf.



Vyhodnocení informační kampaně pro spotřebitele

Po třech měsících končí informační kampaň o právech spotřebitelů

Poslední lednový den letošního roku byla ukončena 3-měsíční informační kampaň pod názvem „Rady spotřebitelům během vánočního nakupování“ organizovaná SOS - Sdružením obrany spotřebitelů, o.s., a společností TÜV SÜD Czech s.r.o. Tříměsíční kampaň byla rozdělena do 7 tematických bloků zaměřených na poskytování bezplatných informací o právech spotřebitelů.

Akce byla záměrně rozvržena do období spojeného s největším nakupováním potravin, spotřebního zboží a zimních dovolených. Kampaň probíhala prostřednictvím 327 LCD obrazovek v 9 obchodních centrech v celé České republice a na 40 projektových plátnech v 10 stanicích pražského metra. Z témat týkajících se bezpečnosti potravin, elektrických spotřebičů, povinností provozovatelů cestovních kanceláří a e-shopů, poskytovatelů spotřebních úvěrů, rizik při nákupu zábavní pyrotechniky a možnosti reklamací a vrácení nevhodně zvolených dáreků, se spotřebitelsky nejzajímavější ukázala 3 témata: „Jak si vybrat cestovní kancelář pro zimní dovolenou“ (1. téma, 45. - 46. týden 2009), „Jak se nenechat oklamat při nákupu přes internet“ (6. téma, 53. týden 2009 - 2. týden 2010) a „Jak se na Silvestra nezranit pyrotechnikou“ (4. téma, 50. - 51. týden 2009), [řazeno dle monitoringu sledovanosti webových stránek obou společností v daných týdnech a počtu souěžících].

„Podnětem pro zahájení společné kampaně byly dotazy spotřebitelů, se kterými se SOS neustále setkává v oblasti nákupu zboží a služeb, a tedy i případných reklamací. Z charakteru dotazů spotřebitelů je stále patrná neznalost vlastních práv a současně povinností firem týkající se výroby a prodeje bezpečného a zdravotně nezávadného produktu či spolehlivé služby. Prostřednictvím kampaně jsme získali zpětnou vazbu na spotřebitelsky nejzajímavější témata.

Úspěšnou akcí spojenou s každým jednotlivým tématem kampaně byla soutěž s dotazy připravenými odborníky obou organizací. Každá z nich vyžadovala odpovědi na 6 dotazů s možností výběru správné odpovědi ze 4 možných. Soutěže se zúčastnilo více než 1800 spotřebitelů.

Kampaň doprovázely odborné články v SOS magazínu a TÜV SÜD Journalu Česká republika, na webech obou společností probíhaly on-line chaty vedené s odborníky z TÜV SÜD Czech (témata: 1. bezpečnost elektrických spotřebičů, 2. spolehlivost a finanční stabilita cestovních kanceláří). V návaznosti na zájem o vybraná témata obě společnosti rozhodly o vydání 4 brožur s radami pro spotřebitele, a to v průběhu první poloviny roku 2010.

Za mediální podporu patří poděkování všem redaktorům, kteří zmiňovaná témata spotřebitelům dále přibližovali, společnosti Mediafax s.r.o. a FILIP Media a.s.

Pro více informací



Štefánia Recsková

PR & Marketing

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

www.tuv-sud.cz

„Jediná trvalá konstanta je změna.“

Nevím, kdo tuto větu vymyslel, ale musel to být chytrý člověk. Protože změna je asi opravdu to jediné, na co se můžeme spolehnout. Přitom je zajímavé, jak rozdílné dokážou změny být. Jsou změny vytoužené, na které čekáme s netrpělivostí, a změny, které si naopak leckdo nepřeje. Některé změny jsou předvídatelné a jiné naopak překvapivé. Jsou změny pozitivní a pak ty druhé. A také existuje kategorie změn nevyhnutelných. Takových, bez kterých by nebylo žádné „příště“. Které, když nepřijdou včas, se přemění do kategorie nostalgicky podmíněných „... jo to kdybychom bývali tenkrát ...“.

Také my nyní zažíváme změnu. Je to zásadní změna organizační struktury našeho mateřského holdingu TÜV SÜD, kterou s trochou nadsázky můžeme charakterizovat zvoláním: „Stará lineární struktura je mrtvá, ať žije nová maticová struktura!“

A je zajímavé, že tato změna v sobě kombinuje asi všechny výše popsané varianty, neboť z jedné strany si říkáme „No konečně!“, ale přitom v hloubi duše – z lidské přirozenosti – si žádnou změnu nijak zvlášť nepřejeme. A i když to byla změna očekávaná, tak přece je překvapující.

Ale jednoznačně nejdůležitější charakteristikou této změny je její nevyhnutelnost. Beze změny tak velkého rozsahu bychom se s velkou pravděpodobností nedočkali našeho úspěšného „příště“. Je tu totiž taková přírodní zákonitost – kdo chce žít a přežít, musí být silný. A síla se poměřuje nikoliv před zrcadlem, ale ve srovnávání se s ostatními. V tom, nakolik si klienti cení jeho služby, nakolik přínosná je spolupráce s ním, jakou hodnotu nabízí. A tady je potřeba konstatovat, že TÜV SÜD holding si během desítek let vybudoval skvělé portfolio služeb, vychoval týmy zkušených inženýrů a techniků, získal velmi dobré renomé a prosadil i své výjimečně zdařilé logo. Ale je také fakt, že lineární, nebo standardní, chcete-li, struktura byla limitujícím faktorem pro rozšíření služeb mimo tradiční a vyšlapané cesty. Kdy dodávaná hodnota byla omezena striktně regionálním pohledem bez opravdového sdílení všech potřebných zdrojů, idejí a zkušeností.

V takové situaci se vedení holdingu rozhodlo udělat radikální řez. Změnu vpravdě revoluční, i když to tak na první pohled nemusí vypadat. Rozhodnutí, které říká, že chceme být a budeme silnější. Ta revolučnost spočívá v tom, že jsme si konečně přiznali, že budoucí růst už není možné dosáhnout tradičním způsobem a už vůbec ne pouze na domácím, tedy německém hřišti. Ale že perspektiva je jinde. V Asii, v Latinské Americe, ve východní Evropě, ale překvapivě třeba také v ostatních zemích západní Evropy. Tam všude je ještě prostor nezaplňný, ve kterém můžeme aplikovat naše po desítky let cizelované a tisíckrát ověřené postupy, nabídnout služby, které se mohou stát lokálním standardem pro vnímání kvality a snižování rizik. Tam všude můžeme doprovázet naše obchodní partnery a na místě jim pomáhat dosáhnout skvělých výsledků. Stejně tak se ale musíme učit novým přístupům, abychom se nezdráhali naše typické služby přizpůsobit místním poměrům, samozřejmě vždy se zachováním všech zásad našeho tradičního konzervativního vnímání hodnot.

Zásadní pro TÜV SÜD je především sázka na maticovou strukturu organizace. Tedy strukturu silně demokratickou, která má svá rizika v někdy nekonečných diskusích o správnosti řešení, nicméně jejíž kouzlo je právě v nezbytnosti společného rozho-

dování, stejně jako ve sdílené odpovědnosti. Ve které všudypřítomné kontrolní mechanismy neumožní upřednostňovat individuální či marginální zájmy. Díky takové struktuře se manažeři, zodpovědní za strategický rozvoj jednotlivých produktů, budou opírat o lokální znalosti a schopnosti regionů, a to za podpory společných funkcí samotného holdingu. Efektivní spoluprací těchto tří základních pilířů docílíme smysluplného a trvalého zvyšování hodnoty, jež je obsažena ve všech typech našich služeb. Umozníme rychlý přenos dosud téměř čistě „německého“ know-how na celosvětovou úroveň, tak abychom českým, slovenským, rumunským nebo třeba indickým partnerům nabídli ten skutečný „high-tech“, jestliže se dá takové spojení použít v naší branži. Pro nás v TÜV SÜD Czech to znamená samozřejmě hodně práce, protože je jasné, že nové uspořádání nebude fungovat okamžitě a už vůbec ne automaticky. Ale první výsledky jsou již patrné v podobě nabídky nových, moderních produktů, které reagují na aktuální potřeby trhu. Nově máme přístup ke všem akreditacím TÜV SÜD, ať již jsou rozptýleny kdekoli po světě, začínáme sdílet, řídit a efektivně využívat naše kapacity. To vše s jediným cílem – nabízet a dodávat skvělé a potřebné služby našim zákazníkům. V úvodu jsem zmínil několik kategorií změn. Já osobně řadím právě probíhající změny v organizaci holdingu TÜV SÜD jednoznačně do kategorie pozitivních změn. A jsem si naprosto jistý, že nejsem sám.

Autor:

Oleg Spruzina, Generální ředitel a jednatel společnosti

Maticová organizační struktura

Stále více společností aplikuje maticové řízení, protože si uvědomují potřebu vyvážit globální myšlení a zacílení na lokální trh. Maticovou strukturu lze definovat následovně:

Maticová organizační struktura kombinuje liniovou organizační strukturu spolu s cílově programovou strukturou řízení. Na jedné straně vznikají funkční útvary specialistů a na druhé pak cílové (úkolové) orientované útvary. Tato organizační struktura se může blížit procesně orientované struktuře, neboť vedle funkčních útvarů vznikají i jednotlivé procesní skupiny.

Značná pozornost musí být věnována některým specifickým aspektům maticové struktury, jako je např. dvojí či vícenásobná podřízenost, vyvážení rozdělení pravomocí a zodpovědnosti jednotlivých manažerů a vysoké požadavky na komunikaci a schopnost přijímání neustálých změn napříč celou firmou.

Jako jednoznačné výhody systému lze uvést pružnost a možnost rychlé reakce na požadavky okolí, lepší využití know-how v mezinárodním působení, rozpoznávání potenciálu trhu, rychlejší procesy, větší využití šancí k rozvoji obchodu, lepší přístup a výměna informací mezi organizačními jednotkami a také podpora profesního růstu a kariérního postupu.



TÜV SÜD Czech

již podruhé stříbrným partnerem Retail Summitu

Již druhým rokem TÜV SÜD Czech aktivně podpořila jednu z nejvýznamnějších konferencí v oblasti maloobchodního trhu nejen v ČR, ale v celém regionu CEE. Retail Summit 2010 konající se v Top hotelu Praha v termínu 2. - 3. 2. 2010 navštívilo podle organizátora (Blue Events s.r.o., pozn. red.) více než 850 delegátů.

Společnost TÜV SÜD Czech se prostřednictvím **Olega Spružiny, svého generálního ředitele, zapojila do panelové diskuze v sekci Obchod a důvěra. Pod vedením Petra Vyhňálka, jednatele společnosti Globus ČR, byly hlavními tématy nejen kvalita a způsob její komunikace (prostřednictvím udělování značek kvality a informačních kampaní), ale také význam podpory národních a regionálních dodavatelů či snižování energetických nákladů, které patří společně se mzdami mezi největší nákladové položky obchodních řetězců a současně mezi nejvýznamnější znaky dokládající principy sociálně odpovědného chování.**

- Posilování důvěry v privátní značky (případová studie kontroly dodavatelů nonfood společnosti Makro Cash&Carry ČR).

O vyjádření jsme požádali generálního ředitele Olega Spružinu. :

„Cílem naší společnosti je nezávisle posuzovat kvalitu a bezpečnost výrobků i služeb. Nikdo vám nezdvihne ruku na dotaz, zda vyrábí nebo prodává nekvalitní nebo nebezpečné produkty... což jsme v rámci diskuze panelistů s publikem opravdu vyzkoušeli. S velkou mírou nadsázky vedená anketa nicméně ve svém důsledku zodpověděla sama o sobě položený dotaz na význam nezávislé kontroly třetí stranou. Spotřebitel má právo se rozhodnout, zda si koupí uzeninu z masa, nebo cenově dostupnější, ve které obsah masa představuje minimální složku. Musí však být o vlastnostech produktu, jeho složení, a tedy i vlivu na své zdraví pravdivě informován. Stejně tak je třeba spotřebitele upozorňovat na dodržování správné výrobní praxe či pravidelnou kontrolu celého procesu výroby a distribuce, a posilovat tak důvěru ve svůj produkt - značku, která se právě zmiňovanou kvalitou od ostatních odlišuje.“

Pro více informací



Ladislava Klusová

Key Account Manager

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

www.tuv-sud.cz

Témata TÜV SÜD Czech v rámci sekce Obchod a důvěra:

- Energetické úspory a snižování emisí v rámci společenské odpovědnosti firem (případová studie: hypermarket Svitavy společnosti Ahold Czech Republic s.r.o.).
- Zvyšování informovanosti spotřebitele o kvalitě a bezpečnosti výrobků a služeb (případová studie: informační kampaň ve spolupráci s SOS Sdružením obrany spotřebitelů - Rady pro spotřebitele během vánočního nakupování).



Závěr panelové sekce Obchod a důvěra:

Společný postup dodavatelů a obchodníků při budování důvěry v kvalitu produktů, potřeba jejich pravidelné kontroly, postupné odstraňování mezer v kvalitě provozu obchodních řetězců a zvyšování informovanosti spotřebitelů.

Funkce TÜV SÜD Czech v oblasti maloobchodu:

Ochrana života, zdraví a zájmů spotřebitele

- kontrola výrobců, distributorů a poskytovatelů služeb – garance kvality a bezpečnosti
- poskytování informací o bezpečnosti a zdravotní nezávadnosti výrobků a služeb
- spolupráce na vývoji legislativy

Podpora a ochrana dodavatelů

- nezávislé prověření plnění legislativních požadavků
- pravidelný monitoring výroby
- přenesení odpovědnosti za škodu (pojištění TÜV SÜD Czech do výše 20 mil. Kč za každý jednotlivý případ) – viz Všeobecné obchodní podmínky na www.tuv-sud.cz

Podpora a ochrana maloobchodníků

- kontrola dodavatelů – bezpečnosti a kvality produktů
- legislativní poradenství / školení / posouzení reklamací
- podpora řízení vztahu se státními orgány
- revize bezpečnosti a ekonomického provozu prodejen



Kvalita stavebních prací

Kvalita prací stavebních firem je, bohužel, stále velmi často diskutované téma jak mezi velkými investory, tak i mezi lidmi, kteří kupují či rekonstruují byt. Snížení cen na realitním trhu s sebou přinese zvýšení poptávky, a tím výstavbu nových a rekonstrukci stávajících objektů.

Stavební boom také souvisí s programy podpory úsporných projektů, jako je například Zelená úsporám. Nekvalitně odvedené práce stavební firmy se mohou pro danou investici stát kritickými. Dochází k časovým průtahům, vícenákladům a nedodržení rozpočtu. Mohou vést i k ohrožení bezpečnosti. V nejhorším případě je stavba dokončena, ale nespňuje základní legislativní požadavky, a nelze ji tedy řádně zkolaudovat.

Někdy se ale nedostatky způsobené právě nekvalitní prací neodhalí hned a problémy vystupují na povrch postupně, často až po uplynutí záruční doby. To je samozřejmě velmi nepříjemné pro uživatele bez ohledu na to, zda se jedná o majitele bytu nebo majitele obchodního centra či výrobní haly. Podle **Martina Doležala, experta pro stavebnictví společnosti TÜV SÜD Czech**, patří mezi nejčastější nedostatky například záměna materiálů, nesprávně provedené práce, které jsou následně v dalším postupu zakryty, nesoulad s projektovou dokumentací, nesplnění požadavků

stavebního povolení a nesoulad s technickými požadavky například na energetickou náročnost či akustiku a další.

Jedním ze způsobů, jak se potížím způsobeným nekvalitně odvedenou prací vyhnout, je například využití služeb **technického dozoru investora**. Cílem technického dozoru investora je zastupovat zájmy klienta a kontrolovat provedené stavební práce tak, aby byly dodrženy technické podmínky realizace, platné legislativní požadavky, rozpočet a termíny stavby. Technický dozor investora provádí všestranné kontroly použitých technologií a postupů a také kontroluje veškerou dokumentaci a smlouvy.

Jak uvádí Martin Doležal, je možné využít služby technického dozoru investora v každé fázi stavby, rekonstrukce či drobné stavební úpravy. Pro prevenci následných reklamací a získání jistoty kvalitně provedených prací je však vhodné



zahájit tuto spolupráci už ve fázi projektu, resp. předprojektové přípravy. Již zde může dozor pomoci s výběrem dodavatele a poradí se správným obsahem smluv. V rámci tvorby projektové dokumentace může předejít problémům s následným stavebním řízením, neúplností projektové dokumentace apod. Během realizace stavby pak technický dozor investora provádí celou řadu kontrolních činností jako např. zajištění a řízení týdenních kontrolních dnů stavby, kontrolu dodržení podmínek stavebního povolení, shodu s projektovou dokumentací a péči o systematické doplňování dokumentace, kontrolu dodávek, které budou v dalším postupu zakryty, kontrolu, zda jsou prováděny všechny předepsané a dohodnuté zkoušky, kontrolu vedení stavebních a montážních deníků a mnoho dalších. V závěru realizace stavby se pak dozor podílí na přípravě a kontrole dokladů ke kolaudaci a předání stavby. V případě, že jsou v kolaudačním řízení zjištěny vady či nedostatky, dohlíží na jejich odstranění.

Další kontrolní činností je kontrola stavby před vypršením záruční doby. Cílem těchto kontrol je odhalení nedostatků stavby s určením, zda jde o chybu projektu, chybu provádění stavby, resp. o poškození provozem stavby. Součástí kontroly může být i kontrola souladu s platnými legislativními předpisy, což může být pro investora podkladem pro další investice, chce-li, resp. musí-li tyto legislativní předpisy plnit.

U větších investorů hlavně z řad výrobních společností však kolaudací objektu požadavky na podporu v rámci zajištění splnění všech legislativních požadavků týkajících se technologií a zařízení, personálu, požadavků v oblasti životního prostředí, bezpečnosti práce a dalších nekončí. Jan Kulhánek, který má ve společnosti TÜV SÜD

Czech na starosti project monitoring, k tomu dodává: „Stále častěji se naše podpora neomezuje pouze na fázi projektu a realizace stavby, ale pokračuje při uvádění haly do provozu a také následně během vlastního provozu a výroby.“

V souvislosti se snahou zvyšovat informovanost nejen v oblasti zajišťování kvality ve stavebnictví, ale také úspor energií, které jsou v současnosti již zakotveny v legislativě a také podporovány několika dotačními programy, si Vás dovoluujeme pozvat na **seminář**, který se bude konat **14. 4. 2010 od 10:00** v rámci Mezinárodního stavebního veletrhu IBF 2010 v Brně. Na semináři získáte informace o tom, co v praxi znamená energetická náročnost, její hodnocení a návrhy úsporných opatření. Představíme vám také legislativní požadavky vztahující se na stavební výrobky a jejich dovoz. Dalším stěžejním tématem bude kvalita dodavatelů a stavebních prací, jak ji docílit a zkontrolovat, a certifikace kvality budov. Jednotlivá témata budou představena na konkrétních případových studiích a realizovaných projektech. Seminář je určen především pro investory, správce a majitele budov ze soukromého i veřejného sektoru, tvůrce projektových dokumentací, stavební společnosti, dodavatele služeb pro stavebnictví a management realitních společností. Účast na semináři je bezplatná. Těšíme se na setkání.

Pro informace a přihlášky:

Barbora Blanková
Product Development
Tel.: +420 239 046 817
barbora.blankova@tuv-sud.cz

Pro více informací



Jan Kulhánek

Business area manager

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

www.tuv-sud.cz



System management bezpečnosti informací

podle ISO/IEC 27001:2005 – požadavky a certifikace

Normy pro systémy managementu jsou dnes mnoha organizacemi využívány k vybudování integrovaných systémů. Díky nim lze zákazníkům nejen zprostředkovat základní principy těchto norem, ale rovněž zajistit stabilitu v provádění vlastních aktivit a podpořit zájem o jejich další zlepšování. Samozřejmostí je, v tomto případě i získání konkurenční výhody.

System managementu bezpečnosti informací (ISMS) podle ISO/IEC 27001:2005 je orientován na ochranu toho, co společnosti považují za důležité chránit. Organizace realizující projekty nejčastěji chrání informace svých zákazníků, k nimž se dostávají v rámci poskytovaných služeb. Organizace, které vytvářejí hmotné produkty – především v rámci obchodních aktivit – zase chtějí ochránit know-how svých produktů či služeb.

Normy ISO/IEC řady 27000 organizacím nabízejí definici postupů, pravidla a opatření, která umožňují zajistit očekávanou ochranu těch aktiv, jež jsou pro společnosti důležité. Podobně jako v případě jiných systémů managementu, i v této

oblasti je využíván model PDCA, který umožňuje kontinuální zlepšování již vytvořených zásad.

Organizace mohou při zavádění ISMS využít časového sledu prezentovaného v kapitolách 4.2 normy ISO/IEC 27001:2005 a opatření v příloze A. Tato opatření jsou přitom vždy v rámci následujících vydání norem aktualizována, především s přihlédnutím k inovacím dostupných technologií a novým hrozbám. Kapitoly 4.1 a 4.3 – 8 tvoří podporu modelu a jsou obdobou požadavků systému managementu.

V rámci kapitoly 4.2.1 jsou vyžadovány kroky pro ustanovení celého systému. Vedení společnosti musí definovat rozsah hranic a vazeb ISMS, včetně odsouhlasení politiky systému. Tento krok je důležitý pro definování aktiv, která je třeba chránit, a také procesů, které s nimi souvisejí a budou zařazeny do postupu řízení rizik. Řízení rizik je významným prvkem mezi aktivy, identifikovanými riziky a vybranými opatřeními. Výhodou pro organizaci je, že si může vybrat způsob a metodiku, již při analýze rizik využije. Po výběru opatření musí

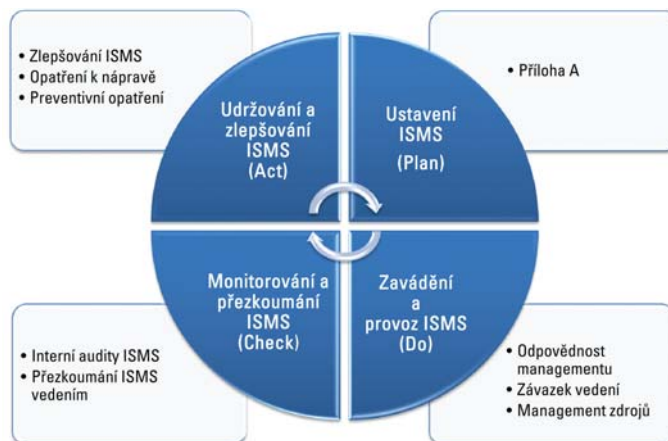


vedení souhlasit se stanovením zbytkových rizik a schválit dokument Prohlášení o aplikovatelnosti. Je to vždy vedení, kdo rozhoduje o tom, v jakém časovém rozsahu a finančním objemu bude třeba opatření provést.

Kroky kapitoly 4.2.2 začínají požadavky na zpracování plánu zvládnání rizik, který obsahuje harmonogram pro vlastní zavedení bezpečnostních opatření. Dále musí být stanoveno, jakým způsobem se bude měřit účinnost uplatňovaných opatření. Zde musí organizace najít vzhledem k přijatým opatřením vhodné způsoby monitorování. Vedle zavedení opatření a stanovení pravidel pro řešení bezpečnostních incidentů musí společnost rovněž školit pracovníky a zvyšovat jejich povědomí o problematice a také musí řídit zdroje a provoz ISMS. Školení pracovníků je důležitým prvkem, protože řada opatření může být realizována mnohem snáze poté, co je personál přijme za své.

Kapitola 4.2.3 vyžaduje monitoring včetně měření účinnosti a přezkoumání hodnocení rizik, tj. i zbytkových rizik a úrovně akceptovaných rizik. K hodnocení účinnosti a potvrzení správnosti provedené analýzy rizik je často využíváno posuzování bezpečnostních incidentů a událostí. Dále jsou vyžadovány interní audity, které jsou prováděny obdobně jako v jiných systémech managementu, ale v tomto případě jsou specifikou uplatňované bezpečnostní opatření z přílohy A normy. Při prověřování těchto opatření může auditory podpořit technický expert. Přezkoumání systému managementu musí být prováděno podle stanovených vstupů a opět je završením například roční periody fungování systému managementu včetně případných změn bezpečnostních plánů pro jeho zdokonalování.

K zlepšování slouží požadavky kapitoly 4.2.4, které obsahují takové nástroje, jako jsou opatření k nápravě a prevenci. Další požadavky normy jsou blízké ostatním normám pro systémy mana-



gementu, ale mají své specifické prvky, jako je například klasifikace dokumentů, výčet vyžadované dokumentace, dokumentovaná prohlášení politiky a cílů ISMS, rozsah ISMS, popis použitých metodik hodnocení rizik, zprávu o hodnocení rizik, plán zvládnání rizik či dokument Prohlášení o aplikovatelnosti (SoA).

Jak samostatné fungování ISMS, tak i jeho integrace s ostatními systémy managementu přináší efektivní naplňování požadavků. Po zavedení systému ISMS a po vyhodnocení toho, jak jsou jednotlivá vybraná opatření uplatňována, může organizace rozhodnout o certifikaci systému. Zákazníci i obchodní partneři přitom vnímají jako důvěryhodnou certifikaci prováděnou prostřednictvím nezávisle uznané třetí společnosti.

Certifikační postup pro ISO/IEC 27001:2005 je rozdělen do dvou úrovní (audity 1. a 2. stupně). Při prvním jsou prověřovány především připravenost organizace k certifikaci a naplnění požadavků normy, při druhém je naplnění požadavků normy přezkušováno a důkladně prověřena je i efektivnost celého systému. Auditoři prověřují jak naplnění jednotlivých požadavků normy v kapitolách 4.1 – 8, tak aplikace vybraných opatření, která jsou uvedena v dokumentu Prohlášení o aplikovatelnosti.

Pro více informací



Roman Prášek

ředitel pobočky Ostrava

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

www.tuv-sud.cz

TÜV SÜD prosazuje bezpečné potraviny

Nebezpečné potraviny míří stále častěji i do tuzemské obchodní sítě. Nedávno nebyly na český trh vpuštěny například těstoviny z Asie, které obsahovaly nadlimitní množství hliníku. Jen díky včasnému zásahu dozorových orgánů se tyto výrobky nedostaly ke spotřebitelům. Více informací nám poskytla vedoucí auditorka Nataša Králiková ze společnosti TÜV SÜD Czech s.r.o.

Lze na první pohled rozeznat nebezpečnou potravinu a na co by si měli dát spotřebitelé pozor?

Pokud nedojde ke změně sensorických vlastností potraviny (barva, konzistence, zápach), těžko může spotřebitel rozeznat nezávadnou potravinu. Důležité je sledovat, jestli nedošlo k porušení obalu u potraviny, a pokud je potravina chlazená nebo zmražená, je zásadní, aby byly dodrženy teploty skladování. A co je velmi důležité, je nutné sledovat informace na obale, aby nebyla u daného zboží překročena doba spotřeby či minimální trvanlivosti.

Vyplatí se kupovat „prošlé“ potraviny ve slevě? Často jsou nabízeny na různých stáncích na nádražích či tržištích a na první pohled se zdá být vše v pořádku. Je tomu tak?

Osobně zastávám názor, že „prošlé“ potraviny není vhodné kupovat, i když se jedná o cukrovinky nebo potraviny s delší dobou trvanlivosti. Výrobce deklaruje na obale minimální trvanlivost nebo možnost spotřeby do určitého data, čímž zaručuje zachování určitých kvalitativních vlastností potraviny. Po uplynutí této doby nemá spotřebitel zaručeno, že se uvedené vlastnosti potraviny nezmění. Jednou z možností je zaslat vzorky potravin k laboratornímu rozboru do akreditované laboratoře. To je však - pokud se jedná o malé množství potravin a jsou určeny k dopro-

dání v běžných obchodech - nereálné. Každopádně platí, že potraviny s končícím datem minimální trvanlivosti musí být označené a musí být prodávány zvlášť. Potraviny s ukončeným datem spotřeby se nesmí coby „prošlé“ dál prodávat a musejí být zlikvidovány.

Nebezpečné látky se bohužel nevyhýbají ani na první pohled jinak velmi lákavým cukrovinkám. Nedávno jeden výrobce upozornil na čokolády s výskytem bakterií salmonely - jak se při výrobě může tato bakterie dostat do zboží? A jaké postihy výrobcům hrozí?

Nejčastější příčinou bývá sekundární kontaminace – hlavně se jedná o nedodržení základních hygienických pravidel nebo osobní hygieny pracovníků, kteří jsou v přímém kontaktu s otevřeným produktem. Důvodem může být i absence ochranných pomůcek při manipulaci s potravinou. Výrobcům hrozí sankce ze strany dozorových orgánů, ale situace může vést až k uzavření výroby.

Jakou roli v bezpečnosti potravin zastává společnost TÜV SÜD a čím vším se třeba Vy, jako odborník, zabýváte?

Naše společnost se zabývá laboratorním testováním, výrobkovou certifikací (monitorovaná výroba, IFS FOOD), certifikací systému HACCP a systému managementu bezpečnosti potravin, což je nástroj na nezávislé prověření kritických bodů ve výrobě. Nedodržení kritických limitů může být příčinou ohrožení zdravotní nezávadnosti potraviny. Z tohoto důvodu je posouzení systému managementu nezávislým certifikačním orgánem jednou z možností prevence, aby nedošlo k ohrožení zdraví a v některých případech i života spotřebitele.

Pro více informací



Nataša Králiková

vedoucí auditor

Tel: +420 724 284 576
natas.kralikova@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz



Pomocí saňových zkoušek lze bezpečnostní komponenty testovat nedestruktivně, dynamické crash testy nastavují reálné situace nehod za laboratorních podmínek (viz níže).

Odborné centrum pro bezpečnost

Špatné asistenční systémy řidiče mají přesně opačný účinek, než je jejich účel. Snižují bezpečnost, jelikož řidiče místo odlehčení zatěžují,“ říká Stefan Resch ze společnosti TÜV SÜD Automotive. Společně se svým týmem podporuje firmy v automobilovém průmyslu prostřednictvím služeb, počínaje studii a analýzami rizika až po rozsáhlá hodnocení již dostupných systémů, s cílem, aby noví elektroničtí „pomocníci“ špičkové technologie skutečně pomáhali. Na testovací dráze v dolnosaském Papenburgu zkoumají experti z TÜV SÜD například vlastnosti již dostupných asistentů. Základním předpokladem jsou přitom přesná data. S pomocí vysoce přesné techniky GPS a moderních gyroskopických systémů lze stanovit vzdálenosti testovacích vozidel na dráze s přesností na dva centimetry. Jsou přehrávány různé jízdní situace, které lze s pomocí řídicích a brzdových robotů reprodukovat a porovnávat. U adaptivního regulátoru rychlosti se měří mimo jiné reakční vzdálenost, přesnost vzdálenosti, průběh brzdění a maximální zpoždění. „Některé systémy pracují velmi neharmonicky. To znamená, že reagují se zpožděním a s výraznými brzdnými manévry nebo ve standardních situacích dokonce vyžadují zásahy řidiče. Takoví asistenti reagují tedy jinak než předvídající řidič, který se snaží stále udržovat relativně stejnou vzdálenost od vozidla před ním,“ říká Stefan Resch. Vedle objektivně zjištěných naměřených dat předpokládá testovací katalog také zhodnocení subjektivního pocitu z jízdy. „Tím můžeme zjistit, zda je asistenční systém skutečně vnímán jako podpora,“ uvádí Stefan Resch.

Vysoce moderní zkušební laboratoř crash testů

Zkoumání a hodnocení aktivních bezpečnostních systémů doplňuje služby TÜV SÜD v oblasti pasiv-

ní bezpečnosti. V Mladé Boleslavi funguje už několik let moderní odborné centrum „Vehicle Safety“. TÜV SÜD zde provádí testy podle evropských, amerických, ruských a asijských standardů. Před pár lety byla zkušebna centra Vehicle Safety oceněna odborným časopisem Automotive Testing jako nejlepší zařízení svého druhu v Evropě.

V bezprostředním sousedství hlavního sídla firmy Škoda se testují všechny komponenty, které mají v případě nehody chránit spolucestující ve vozidle, od airbagů přes opěrky hlavy a prvky karoserie až po bezpečnostní pásy. Část zkoumání probíhá s pomocí takzvaného statického výstelového testu. Tak lze airbagy aktivovat elektronicky, aniž přitom musí být zničeno vozidlo – měsíčně lze takto otestovat airbagy pro až 30 různých modelů automobilů. Pro dynamické testy provozuje TÜV SÜD testovací halu o délce sto metrů, ve které lze vozidla automaticky zrychlit až na 100 km/h. Zde se provádějí crash testy, při kterých se testují vlastnosti vozidla při nárazech zepředu, z boku nebo zezadu. Vlastnosti bezpečnostních systémů jsou navíc prověřovány pomocí nedestruktivních zkoušek – takzvaných saňových zkoušek. Vozidlo se při nich nachází na speciálním vozíku, který je urychlován a posléze zabrzděn i až 50násobkem gravitačního zrychlení g.

Vysokorychlostní kamery, které dokážou zaznamenat až 100 000 snímků za sekundu, filmují simulovaný nebo reálný náraz ze všech stran. Zaznamenávání je možné také uvnitř vozu. Filmy doplňují rozsáhlé naměřené údaje, které jsou získávány pomocí snímačů na autě, figurínách a uvnitř vozidla.

Zdroj: TÜV SÜD Journal 1.čtvrť 2010

Pro více informací



Martin Tichý

Crash Tests Manager

Tel: +420 603 228 373
martin.tichy@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz



Certifikace „Prověřená cestovní kancelář“

... komplexní posouzení finanční stability a kvality poskytovaných služeb

Společnost TÜV SÜD Czech s.r.o. přichází na český trh jako první nezávislá odborná organizace s produktem kompletně prověřujícím finanční stabilitu, plnění legislativních požadavků a kvalitu služeb poskytovaných cestovními kancelářemi.

Cílem nové certifikace je poskytovat spotřebitelům nezávislé informace pro výběr spolehlivé cestovní kanceláře, jejíž nabídka je plně v shodě s realitou. Současně provozovatelé nabízejí prověřeni plnění legislativních požadavků a informace o možnostech zlepšení nastaveného systému. Téma „Jak si vybírat spolehlivou cestovní kancelář“ patřilo i mezi nejsledovanější rady udělované spotřebitelům v rámci informační kampaně vedené ve spolupráci s SOS (viz. aktualita na str. 6); význam certifikace samotné byl prezentován na veletrhu Holiday World, a to prostřednictvím první prověřené cestovní kanceláře v České republice Expecta s.r.o. Jejího jednatele JUDr. Michala Pončíka jsme se zeptali nejen na důvody vedoucí k certifikaci a její využití, ale také na zhodnocení veletrhu.

Proč jste se rozhodli pro certifikaci?

Důvodů jsme měli několik. Naše společnost se profiluje jako prodejce více než 50 německých a rakouských tour operátorů, a to zejména prostřednictvím webu www.expecta.cz. Pro online prodej jsou naším vzorem velké německé portály a právě na nich je obdoba Certifikované služby a Certifikované online služby znakem kvalitního projektu. Navíc v minulém roce na českém trhu zkrachovalo více cestovních kanceláří a na trhu mezi klienty zavládla nejistota a nedůvěra. Vnímáme tento produkt jako významný signál pro spotřebitele, že prověřená ck je v pořádku po právní, organizační a finanční stránce. V neposlední řadě jsme měli možnost nezávisle prověřit kvalitu a soulad našich služeb se všemi zákonnými a etickými principy a požadavky. Navzdory na-

šemu nedávnému vstupu na trh chceme být v ČR vnímáni jako transparentní a kredibilní partner.

Certifikovat se většina firem nechává kvůli obchodním partnerům, výběrovému řízení, kvůli propagaci... Jen málokdy je důvodem vlastní zájem firmy o nezávislý pohled do svého vnitřního systému pro získání informací o možných nedostatcích. Jaký byl Váš záměr a co Vám certifikace v reálu přinesla (pokud se dá po měsíci něco hodnotit)?

Expecta prošla certifikačním procesem Prověřené ck jako první cestovní kancelář v České republice, čímž jsme jasně ukázali, že náš přístup vůči klientům je skutečně přímý a správný. V průběhu auditu v sídle společnosti nám byla doporučena menší zlepšení s ohledem na dosažitelnost údajů typu všeobecných obchodních podmínek apod. na našem webu. Tyto úpravy jsme nicméně s ohledem na naše technologické zázemí provedli prakticky okamžitě. Ověření interních procesů v oblasti nakládání s osobními údaji klientů, řízení režimu kvality a specifikace odpovědností v rámci společnosti pro nás bylo velmi přínosné, zejména z pohledu budoucího růstu společnosti. Je snazší růst, když máte vše správně nastaveno hned od začátku.

Jakými dalšími způsoby se chcete prosazovat na trhu v oblastní cestovního ruchu?

V ČR panuje na trhu cestovního ruchu velká konkurence, proto je podle nás klíč k úspěchu ve zvolení vhodného produktového segmentu a zejména v přístupu ke klientovi. Jak jsem již řekl, Expecta se zaměřuje zejména na produkty německých a rakouských tour operátorů, a to z několika důvodů: výhodnější cena, jistota a kvalita služeb a v kostce dovolená bez nepříjemných překvapení. Investujeme také značné částky do našeho portálu www.expecta.cz, máme snahu vybudovat skutečně online portál po vzoru německých projektů, kde klient vidí konečné ceny a pouze skutečně volné termíny, kde si může prohlédnout hotel a jeho okolí přímo na satelitní mapě, a kde má možnost uzavřít cestovní smlouvu a zaplatit online bez nutnosti běžet do banky

nebo na poštu. Mimo portálu investujeme nejvíc do školení a tréninku našich zaměstnanců, vedle samozřejmě znalostí reálií neustále akcentujeme naše základní krédo – základním znakem spokojenosti je, pokud se k nám klient vrátí i pro svou další dovolenou.

Své služby jste prezentovali i na veletrhu Holiday World. Jak Vaši účast hodnotíte?

Naši účast vnímáme velmi pozitivně – plně splnila naše očekávání. Během prvních 2 dnů jsme měli možnost prezentovat náš nový systém pro provizní prodejce a ten byl i hlavním důvodem přítomnosti Expecty na HW. Při absenci širší veřejnosti v těchto dnech jsme měli prostor a klid pro obchodní jednání s budoucími partnery. V následujících dvou dnech byl naopak prostor prezentovat naše produkty a schopnosti budoucím zákazníkům, i v této oblasti považujeme účast za úspěšnou.



Proces certifikace:

Certifikát je udělen vždy na jednotlivou sezonu. Vychází z mezinárodně uznávané certifikace společnosti TÜV SÜD, Service-Quality.

Cílem auditu je nejen prověření plnění příslušných legislativních požadavků, ale také finanční audit sledující kromě účetní uzávěrky např. vývoj tržeb za prodej zájezdů za posledních 12 měsíců, výši rezervních fondů, počet fixních garancí letenek či ceny last minute zájezdů.

Pro více informací



Jan Mišurec

PR Specialist

Tel: 420 239 046 807
jan.misurec@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

Asociace cestovních kanceláří ČR a cestovní ruch

Podobně jako TÜV SÜD Czech i Expecta je členem Asociace cestovních kanceláří ČR. Na zhodnocení veletrhu Holiday World i názor na celkovou situaci v cestovním ruchu jsme se proto zeptali vedoucí sekretariátu ACK ČR, paní Ing. Evy Mráčkové.

Na Holiday World jste měli přednášku na téma **Stop neoprávněnému podnikání. Mohla byste nám říci alespoň základní body, čeho se týkala a jakou jste měli odezvu od publika?**

Na veletrhu Holiday World byla odborníkům, novinářům i veřejnosti oficiálně představena aktivita ACK směřující k zastavení neoprávněného podnikání v cestovním ruchu. Jsme rádi, že to nebyla jenom přednáška, která odezní, ale prezentace brožur, jež se mohou stát trvalou pomůckou. ACK za přispění MMR vydala dvě příručky, které pregnatně ilustrují, který produkt je zájezdem, kdo a jak ho smí organizovat a prodávat – a co smí nabízet a prodávat jiní podnikatelé nebo nepodnikatelé. Jedna z brožur je určena těm, kteří se dovolenými, výlety atp. zabývají z organizačního hlediska (tedy, CK, CA, školy, spolky, kulturní domy atp.). Ti v ní najdou přesné odkazy na paragrafy zákona spolu s názornými praktickými příklady, odkud až kam je počínání legální. Mohou ji tedy použít jak pro svou vlastní potřebu, tak i ve vztahu k subjektům, které podezřívají z nekalé konkurence – ty poučitelné napravit, na ty ostatní podat podnět příslušným orgánům.

Druhá brožura je určena pro veřejnost - místo paragrafů je v ní srozumitelným jazykem popsáno, který produkt je pojištěný zájezd, co není zájezdem, a nemůže tedy být pojištěno, na co si dávat pozor, co neopomenout, co je to timesharing, jaké existují druhy pojištění. Dále jsou v ní vysvětleny pojmy, u nichž v praxi nejčastěji dochází k nedorozuměním.

Jak hodnotíte současný stav v cestovním ruchu (např. krachy cestovních kanceláří v létě 2009 a jaký očekáváte vývoj?)

Současný stav cestovního ruchu odpovídá celkové hospodářské situaci u nás i ve světě. Rok 2008 byl pro český cestovní ruch rekordním jak v outgoingu, tak v incomingu, proto výsledky roku 2009 v tomto srov-



nání vypadají méně příznivě než v dlouhodobějším pohledu. Původně byl pro uplynulý rok předpovídán větší propad, než k jakému skutečně došlo. Jsme rádi, že můžeme konstatovat, že některá námi navrhovaná opatření přijatá pro podporu incomingu, zvl. Magistrátem hl. m. Prahy, splnila svůj účel. A v nastoupené linii je třeba pokračovat. Musíme mít na zřeteli, že cestovní ruch nepatří k životnímu minimu, ale k nadstavbovým odvětvím – a z tohoto hlediska si nevedl ve srovnání s jinými odvětvími špatně.

V tomto kontextu můžeme hodnotit jako úspěch, že došlo k úpadku jen čtyř cestovních kanceláří, z čehož pouze jedna – Tomi Tour – měla rozsáhlejší klientelu. Zároveň se ukázalo, že pojištění CK pro případ úpadku zde splnilo svou úlohu a žádný klient, který si zakoupil zájezd, neutrpěl žádnou škodu. Na rozdíl od zákazníků leteckých společností, kteří v důsledku krachu Sky Europe zůstali bez ochrany, a cestovní kanceláře a agentury tak musely pro své klienty uhradit za náhradní dopravu částky v řádu desítek milionů Kč. Proto ACK znovu žádá, aby se povinné zajištění pro případ úpadku týkalo i leteckých společností.

Letošní případ Sunny Days je zcela specifický; cestovní kancelář a potažmo její klienti byli silně poškozeni bezprecedentním postupem pojišťovny, resp. nevhodnou medializací, která znejistila pojištěné klienty a mohla naprosto nesmyslně vést i k znejistění celého trhu. Firma není v úpadku a pokud je nám známo, zatím poskytla všem klientům, kteří o to projeví zájem, služby podle uzavřených cestovních smluv. Přesný výklad právních postupů pro podobné případy, kdy cestovní kanceláři skončí pojištění, aniž má uzavřeno nové, zpracovávají MMR s MPO. Cestující veřejnost si může kupovat zájezdy CK pojištěných k datu uzavření cestovní smlouvy bez obav, kdy toto pojištění vyprší.

Pro více informací



Jan Mišurec

PR Specialist

Tel: 420 239 046 807
jan.misurec@tuv-sud.cz

www.tuv-sud.cz

KVALITA PRŮMYSL ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ BEZPEČNOST SOFT SKILLS



Czech

Volba jistoty.
Více hodnoty.

29.3.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • REACH
1.4.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Metrologie II.
7.4.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Modul III.
8.-9.4.	Brno	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor EMS
12.-14.4.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinátor BOZP - školení
15.-16.4.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Lean Six Sigma
21.4.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Koordinátor BOZP - zkouška
22.-23.4.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Bezpečnost strojních zařízení
26.-27.4.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor IRIS
28.4.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Požadavky v oblasti život.prostř. V ČR
29.4.	Brno	<ul style="list-style-type: none"> • Metrologie
3.-4.5.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor sys.manag.potravin
5.5.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL
5.-6.5.	Brno	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor BOZP
6.5.	Brno	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor QMS - zdokonalovací
10.5.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Modul IV.
11.-12.5.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Bezpečnost informací
17.-18.5.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor EMS
19.-20.5.	Brno	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor QMS
19.5.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Odpadové hospodářství
24.-25.5.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor BOZP
26.5.	Brno	<ul style="list-style-type: none"> • Zařízení dětských hřišť
27.5.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Metrologie III.
1.-2.6.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor QMS
7.-9.6.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Prevence rizik - školení
14.6.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor EMS - zdokonalovací
15.6.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Prevence rizik - zkouška
17.6.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Zařízení dětských hřišť
21.6.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor QMS - zdokonalovací
24.6.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • REACH
28.6.	Praha	<ul style="list-style-type: none"> • Interní auditor BOZP



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

