



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz



RADA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY

Spotřebitel a kvalita služeb poskytovaných na domácím trhu

STUDIE

září 2020



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz



RADA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY

Obsah

Úvod	3
Použité pojmy a zkratky	4
Kvalita služeb.....	5
Cena služeb.....	6
Dostupnost služeb	6
Očekávání spotřebitelů	7
Služby poskytované na domácím trhu	8
Celkové zhodnocení	9
Závěry	10
Použité zdroje.....	11
Příloha 1	12
Příloha 2	14
Příloha 3	17
Příloha 4	19

Úvod

Obchod se službami se rozšiřuje rychleji než obchod se zbožím. Deregulace veřejných služeb (energetika, doprava, telekomunikace), přemístění nabídky (IT, zdravotnické služby) i rozšiřování webových služeb (finanční služby, e-shopy, cestovní ruch) jsou všechno trendy, které přispívají k rostoucí potřebě jejich dostupnosti, bezpečnosti a tím v neposlední řadě i k potřebě jejich regulace.

Pokyn ISO¹ přitom definuje „službu“ jako „činnost nebo soubor činností poskytovaných ve prospěch spotřebitele nebo pro uspokojení jeho potřeb“. Koncept „služeb“ a „standardů služeb“ je však velmi široký a v současnosti existuje mnoho různých definic a klasifikací. Některé standardy čistě podporují poskytování konkrétních služeb. Jiné mohou podporovat infrastrukturu (např. IT nebo finanční) nezbytnou pro poskytování následných služeb. A máme také horizontální standardy, jako jsou normy rozšířeně užívané v systémech managementu, které lze použít na poskytování konkrétní služby, ale které mají rovněž mnohem širší využití.

Mění se postupně i způsoby poskytování služeb (B2B nebo B2C, lokálně nebo na dálku, elektronicky nebo tváří v tvář) a objevují se i nové obchodní modely, jako je např. ekonomika sdílení, která poskytovatele služeb nutí neustále inovovat.

Souběžně s takovými trendy a rozvojem sektoru služeb tak vzniká i zásadní potřeba přijetí technických norem nebo alespoň zavedení osvědčených postupů pro služby, pro podporu jejich trvale vysoké kvality i pro budování důvěry spotřebitelů, a to zejména pokud jde o jejich cenu pro konečné zákazníky a další základní informace, které i o těch nejběžnějších službách (jako jsou práce kominíků, malířů anebo jako jsou např. úklidové služby atd.) poskytovaných lokálně a tváří v tvář dostávají.

Tato studie pak byla zpracována Sdružením českých spotřebitelů, z.ú. (SČS) se zaměřením na to, jakým způsobem se kvalita služeb odráží v jejich ceně, zda je spotřebitel v ČR o kvalitě poskytovaných služeb předem informován a zda v této oblasti v ČR je či není na trhu prostor pro další posílení či zlepšení samoregulace.

Studie byla zpracována v září 2020 za finanční podpory Rady kvality ČR a ve spolupráci s oficiálním portálem společenské odpovědnosti a kvality ČR www.narodniportal.cz.

© Sdružení českých spotřebitelů, z.ú.

¹ Pokyn ISO/IEC 76:2020 (Tvorba norem pro služby – Doporučení pro zohlednění zájmů spotřebitelů)

Použité pojmy a zkratky

služba (service)

výsledek nejméně jedné činnosti nezbytně prováděné na rozhraní mezi dodavatelem a zákazníkem

zboží (goods)

produkty s výjimkou služeb

poskytovatel služby (service provider)

subjekt, který nabízí jednu nebo více služeb

spotřebitel (consumer)

osoba z řad široké veřejnosti, která si pořizuje nebo užívá zboží, majetek nebo služby pro soukromé a rodinné účely nebo pro použití v domácnosti

zákazník (customer)

organizace nebo osoba, která přijímá produkt

spokojenost zákazníka (customer satisfaction)

zákazníkově vnímání stupně splnění jeho požadavků

uživatel, účastník (user, participant)

osoba, která využívá službu (služby) poskytovatele služby

smlouva (contract)

dohoda, kterou se jedna nebo více stran zavazují k poskytování služeb jedné nebo několika dalším stranám

pravidla chování (code of conduct)

příslib (přísliby) dané organizací zákazníkovi a s nimi spojená ustanovení

služba zákazníkovi (customer service)

interakce organizace se zákazníkem během všech etap poskytování služby

dodávka (delivery)

proces poskytování služby

stěžovatel (complainant)

osoba, organizace nebo její zástupce, uplatňující stížnost

stížnost (complaint)

vyjádření nespokojenosti organizací ve vztahu k jejím produktům nebo k jejímu samotnému procesu vyřizování stížností, přičemž se explicitně nebo implicitně očekává vyřešení

zpětná vazba (feedback)

názory, připomínky a vyjádření zájmu o službu nebo proces vyřizování stížností

ochranné opatření (safeguard)

preventivní opatření přijaté s cílem zabránit dopadu selhání v některých aspektech poskytování služby nebo tento dopad snížit

B2B – Business to Business

B2C – Business to Consumer

CTN – Centrum technické normalizace

ISO – Mezinárodní organizace pro normalizaci

IT – Informační technologie

OS – Oborová specifikace

TNI – Technická normalizační informace

Kvalita služeb

Spotřebitelé v rámci světového trhu i u nás logicky očekávají, že pro ně bude širší výběr služeb a poskytovatelů služeb přínosný. A v současnosti také přetrvává stále poptávka po nižších cenách, které ne všechny trhy nabízí. Kvalita, hospodárnost a účinnost jsou ale vyžadovány bez ohledu na to, zda spotřebitel platí za službu přímo nebo nikoliv. A zvyšuje se i znepokojení spotřebitelů, pokud jde o nezbytnost zajištění udržitelného rozvoje.

Důležitým nástrojem, který přitom podněcuje porovnávání, nárůst vědomostí a který poskytuje i informace, na jejichž základě lze činit rozhodnutí, je internet. Spotřebitelé přitom na celém světě očekávají, že služby, které si sjednají, na které uzavřou smlouvu a které si koupí, budou odpovídající nejen kvalitou, stálostí a snadností využití, ale že budou i bezpečné, že nebudou zatěžovat životní prostředí a že pro ně budou výhodné.

Kvalita služeb je pak míra, v níž charakteristiky služby poskytované zákazníkovi splňují jeho požadavky a zvyšují jeho spokojenost jako uživatele dané služby. A jedná se přitom z pohledu

uživatelé dané služby o řadu nehmotných prvků jako je například přístup k přesným a užitečným informacím, příjemné jednání ze strany poskytovatele a včasné poskytnutí služby, ale i kupříkladu prvky související s posouzením environmentálních dopadů dané služby (jako je využívání zdrojů a možnost recyklace apod.) či ochranou osobních údajů, a v neposlední řadě také možnosti nápravy, protože spotřebitelé potřebují mít jistotu, že jim daná služba bude nejen dodána, ale že v případě problémů jsou zavedena též přiměřená (ochranná) opatření pro vyřešení jejich obav nebo jakýchkoliv požadavků, a to bez ohledu na to, zda je služba poskytovaná přeshraničním způsobem anebo vnitrostátně.

Cena služeb

Kvalita a poměr kvality a ceny služeb, stejně jako jejich bezpečnost, jsou z pohledu spotřebitele prioritní. Cena služeb se přitom zásadním způsobem odvíjí nejen od jejich souladu se zákony a předpisy či samoregulačními mechanismy v dané oblasti služeb, které určují jejich bezpečnost i dostupnost, ale také od naplnění celé řady nehmotných prvků poskytovaných služeb (viz i výše) včetně poskytnutých informací, zajištěných ochranných opatření stejně jako i funkčního procesu a příjemného způsobu vyřizování stížností spotřebitelů ze strany konkrétního poskytovatele služeb.

A obdobně tomu je, pokud jde o cenu služeb, obecně i u zakázek. Výzvy, kde je nejnižší cena u služeb absolutním kritériem, aniž by ze strany zadavatele zakázky došlo ke spolehlivému odhadu nákladů anebo ke zdůvodnění těchto nákladů, zásadně podceňují vyhodnocení času a nároků, které realizace konkrétní zakázky vyžaduje, a to zejména pokud jde o vyhodnocení kvality anebo samotného obsahu konkrétní služby.

Následně totiž mohou být (a v praxi na domácím trhu bohužel často i jsou) za nereálně nízké ceny nabízeny služby, které očekávání zadavatele nenaplní nebo které očekávání zadavatele (zcela obdobně jako u zákazníků či spotřebitelů) naplní jen v omezeném rozsahu, protože toto očekávání není v konkrétní výzvě či zakázce kvalitativně nadefinováno a nejsou tak kvalitativně stanoveny ani jednotlivé prvky pro dodávku dané služby.

Dostupnost služeb

Dostupnost služeb pak zahrnuje nejen možnost dané služby využívat a pro konkrétního uživatele možnost se i spojit s daným poskytovatelem služeb, ale také dostupnost doprovodných informací o službě jako takové, o podmínkách sjednání a možnostech plnění smlouvy, o následné dodávce služeb a také o jednání se stěžovateli včetně dostupných možností, které lze využít pro řešení sporů.

Důležitým faktorem dostupnosti služeb je i jejich přístupnost, tzn. využitelnost ze strany osob starších a osob s nejrůznějšími formami zdravotního postižení anebo omezení, která klade na

poskytovatele služeb mnohem vyšší nároky a která vyžaduje i nasazení pomocných technologií apod.

Očekávání spotřebitelů

Služby obecně i konkrétní služby přitom zahrnují širokou škálu činností, pro které je vždy společné to, že se jedná o službu poskytovanou obchodní, veřejnou nebo soukromou organizací, na jejíž kvalitu, odpovídající cenu či dostupnost se spotřebitelé spoléhají, a to aniž by měli k dispozici individuální nebo okamžité prostředky k jejich posouzení.

Informace a sdělování informací proto mají rozhodující význam pro výběr, poskytování a efektivní využívání služeb, jelikož v oblasti služeb (na rozdíl výrobků a zboží jako je například obuv či potraviny) jsou k dispozici méně konkrétní prvky, které napomáhají spotřebiteli posoudit kvalitu, vhodnost služby pro zamýšlený účel, a i její cenu a dostupnost.

Sdělování informací, a to zejména před podpisem či uzavřením smlouvy, a způsob, jakým jsou informace spotřebitelům sdělovány, jsou zásadní jak pro všechny spotřebitele bez ohledu na jejich věk, zdravotní omezení, sociální či kulturní zázemí, ale i pro naplnění jejich očekávání anebo přání.

Základní otázky položené spotřebitelem a charakterizující jeho očekávání jsou uvedené v Příloze 1 a na tomto místě je vhodné ještě některá oprávněná očekávání spotřebitelů zdůraznit. Spotřebitelé i v České republice totiž oprávněně očekávají, že

- služby jsou bezpečné (včetně hygieny a fyzické bezpečnosti) a že splňují parametry ochrany (včetně finanční ochrany a ochrany soukromí), a to i pro děti, starší osoby, osoby se zdravotním postižením nebo osoby znevýhodněné z důvodů chudoby nebo své nezpůsobilosti získat přístup k relevantním informacím a pomoci (například z jazykových důvodů apod.),
- sjednávané smlouvy (bez ohledu na to, zda jsou sjednávány u konkrétní služby písemně anebo ústně) jsou přehledné a transparentní a že odpovídají konkrétní službě či službám,
- obsah konkrétní služby či služeb odpovídá jejich popisu (a to i včetně jejich případných zvláštních požadavků) včetně ceny a způsobu její úhrady či formy následného vyúčtování (například bez dodatečných nebo skrytých poplatků při využívání služby apod.),
- dodavatelé služby i pracovníci poskytovatele mají dostatečné znalosti, dovednosti a schopnosti pro jednání se zákazníky i pro poskytování dané služby či služeb včetně minimální kvalifikace a praxe nezbytné pro provádění základních úkonů spojených s

poskytováním dané služby či služeb, a že za tyto úkony nesou také bezprostřední odpovědnost, a že

- i ujištění či poskytnuté záruky jsou přiměřené a ze strany poskytovatele služby či služeb dodržovány.

Služby poskytované na domácím trhu

V ČR je obdobně jako v jiných zemích poskytována celá řada služeb, ale je velmi složité je všechny obsáhnout, a proto je pro účely této studie vybrán jejich vzorek, a to takový, aby zahrnoval jednak široké spektrum služeb poskytovaných na domácím trhu a jednak, aby pokud jde o informace poskytované spotřebitelům o kvalitě, ceně, dostupnosti a dalších nehmotných prvcích služeb, byl dostatečně srozumitelný i pro vyhodnocení a následné zformulování závěrů.

Tímto vzorkem, se kterým studie pracuje, je proto soubor služeb, které jsou poskytovány v rámci společenstev podnikatelů a poskytovatelů služeb autorizovaných ze strany Hospodářské komory ČR².

Tato společenstva totiž na domácím trhu reprezentují jednotlivé poskytovatele služeb a jejich (shodný nebo velmi podobný) přístup k zákazníkům, k jejich spokojenosti, k pravidlům pro služby i k jejich dodávkám, protože jsou obecně považována za lídry ve svých oborech, a spotřebiteli pak často i za nejlepší poskytovatele služeb vůbec.

Kritéria, která byla ve studii zvolena pro posouzení, jakým způsobem se kvalita služeb odráží v jejich ceně, zda jsou uživatelé o kvalitě poskytovaných služeb předem informováni, a jaká je tedy v ČR i obecná úroveň služeb a zda je ve sledované oblasti v ČR nebo není prostor pro případné posílení či zlepšení samoregulace, byla u tohoto souboru služeb, a to poskytovaných jak zákazníkům z řad dalších firem (B2B), tak i také přímo spotřebitelům (B2C), zvolena následovně:

1. Je prostřednictvím daného společenství jednoduché kontaktovat konkrétního poskytovatele služeb? (kontakt s poskytovateli)
2. Má dané společenstvo popsána pravidla chování, závazky kvality či jakákoli jiná zvláštní odvětvová nebo oborová ujednání a pravidla, která mají dopad na cenu služeb jejich jednotlivých poskytovatelů? (pravidla chování)

² Aktuální seznam vydaných kvalifikovaných autorizací Hospodářské komory ČR je obsahem Přílohy 2. V ČR přitom bylo dosud vydáno celkem 28 autorizací ve 43 oborech.

3. Existuje v rámci daného společenstva prostor pro zpětnou vazbu a možnost pro uživatele služeb podat stížnost přímo na konkrétního poskytovatele anebo uplatnit připomínky k funkčnosti nebo efektivitě jím přijatých ochranných opatření? (zpětná vazba)

Důležité přitom bylo, aby na tyto otázky bylo možné uživatelům služeb a spotřebitelům odpovědět prostřednictvím internetu (on-line na jejich adresách – viz Použité zdroje), a to jednoduchým a pro spotřebitele bez ohledu na jejich věk, zdravotní omezení, sociální či kulturní zázemí přiměřeně srozumitelným způsobem.

Hodnocení těchto 3 kritérií pak bylo stanoveno ve všech případech takto:

1. Ano – 10 bodů
2. Částečně – 5 bodů
3. Ne – 0 bodů

a tato jednotlivá hodnocení jsou uvedena v Příloze 3. Přehled poskytovaných informací ze strany jednotlivých společenstev je pak uveden následně v Příloze 4.

Celkové zhodnocení

Průměrné naplnění jednotlivých kritérií (viz následující tabulka) přitom ukazuje, že jednotlivým parametrům kvality služeb je na domácím trhu přisuzována rozdílná váha a že se pak tedy tato rozdílná váha nutně projevuje i v cenách konkrétních služeb:

Kritérium	Průměrné hodnocení
(1) kontakt s poskytovateli	8,4
(2) pravidla chování	5,2
(3) zpětná vazba	1,3

Zatímco kontakt s konkrétním poskytovatelem služeb, a zejména pak jeho prezentace a nabídka služeb pro spotřebitele, jsou důležité v cca 84 % případech, odkazy na oborové specifikace, pravidla praxe či technická pravidla anebo na příslušná CTN, která daná pravidla chování poskytovatelů ve vazbě na kvalitu služeb (a to nejčastěji v podobě oborových či odvětvových norem) zpracovávají u nás nejčastěji, jsou důležité o něco méně (v cca 52 %

případů) a úplně nejméně důležitá je u nás (jen v cca 13 % případech) zpětná vazba, resp. možnost pro spotřebitele upozornit, že závazky kvality nejsou ze strany konkrétního poskytovatele dodržovány anebo že opatření přijatá na jeho straně pro zajištění kvality nejsou dostatečná anebo zcela funkční³.

A pokud bychom si tedy položili otázku i obráceně, a zeptali se, jaké informace pro spotřebitele anebo co v sobě cena dané služby zahrnuje, zjistili bychom, že největší část poskytnutých informací (resp. podíl na ceně) u nás má nabídka a dodávka služeb, výrazně méně pak (a to s přihlédnutím i k tomu, že se u sledovaného vzorku služeb jedná o reprezentativní zástupce konkrétních poskytovatelů služeb) kvalita služeb a prakticky v jen omezeném počtu případů pak i funkčnost mechanismů, které zajišťují, že deklarovaná kvalita bude také dodržena anebo v případě nějakého selhání posléze i napravena.

Závěry

Je rozhodně potěšující, že se řízení kvality na domácím trhu začíná prosazovat i u zcela běžných služeb, a že vedle dostupnosti dodávek stále větší počet poskytovatelů dbá současně i na to, aby spotřebitelé byli o této kvalitě, resp. o požadavcích na kvalitu informováni, a také, že začíná anebo že je minimálně pro významnou část poskytovatelů služeb u nás na trhu důležité spotřebitele informovat nejen o poslání a hodnotách, které daná organizace dodržuje, ale i o svém závazku kvality a o zvláštních odvětvových nebo oborových pravidlech a oborových specifikacích.

Jak se ale ukazuje, různé prvky služeb nabývají pro domácí poskytovatele většího či menšího významu podle toho, v jakém oboru či odvětví se pohybují a jak jsou tyto jejich specifikace a další pravidla nastavena.

Nejen pro ostatní firmy či zadavatele u zakázek, ale i pro spotřebitele by totiž mělo být zřejmé, jaké jsou u služeb v konkrétních případech dostupné záruky a minimální možnosti nápravy včetně vyřizování požadavků a reklamací nebo i případných sporů, a i tato část oborové a odvětvové samoregulace by tak měla být z pohledu širokého spektra uživatelů služeb v České republice posílena.

K tomu pochopitelně není zapotřebí další regulace. Ta by se měla věnovat primárně dostupnosti a bezpečnosti služeb, ale zlepšení a posílení samoregulace se z tohoto pohledu jeví⁴ jako velmi žádoucí. A jako žádoucí se rovněž jeví, aby k tomuto posílení došlo v ČR i na odpovídající IT úrovni.

³ Jako částečně splňující toto kritérium přitom byly hodnoceny i případy, kde existuje i zcela obecný (kontaktní) formulář, prostřednictvím kterého mohou spotřebitelé na internetu vznést např. svůj dotaz nebo prosbu apod.

⁴ A to zejména pokud jde o promítnutí požadavků obsažených v Pokynu ISO/IEC 76:2015 do zpracovávaných OS a pokud jde o zlepšení spolupráce poskytovatelů služeb a jejich zástupců se spotřebitelskými a odbornými institucemi, které se této oblasti dlouhodobě a aktivně věnují (jako je např. Kabinet pro standardizaci o.p.s.)

Použité zdroje

Při zpracování studie byly použity tyto zdroje:

- ISO SERVICE STANDARDS AND CONSUMERS (COPOLCO WG18/N132 July 2020)
- TNI Pokyn ISO/IEC 76:2015
- <https://www.komora.cz/komorova-sit/spolecenstva/autorizace-zivnostenskyh-spolecenstev/>
- <https://www.komora.cz/remeslo-v-komore/kvalitni-sluzba-a-jeji-cena/>
- <https://apac.cz/>
- <http://atz.cz/>
- <http://www.atok.cz/>
- <https://casfpz.cz/>
- <https://www.cgoa.cz/>
- <https://www.cechtop.cz/>
- <https://www.sanitacegastro.cz/>
- <http://www.elektrosvaz.cz/>
- <http://catel.cz/>
- <https://www.cech-kpt.cz/>
- <http://www.rudolfinea.cz/>
- <https://ckbs.cz/>
- <https://www.gremiumalarm.cz/>
- <https://www.cechsv.cz/>
- <http://www.stzz.cz/>
- <http://scs.cz/>
- <https://www.cws-anb.cz/>
- <https://www.cklop.cz/>
- <https://calpg.cz/>
- <https://www.skcr.cz/>
- <https://www.cechkamnaru.cz/>
- <http://www.cechmal.cz/>
- <https://komorafitness.cz/>
- <https://www.ahrcr.cz/>
- <https://www.cech-podlaharu.cz/>
- <https://www.cech-obkladacu.cz/>
- <http://zkcoo.cz/>
- <http://www.cac-clean.cz/>

Příloha 1

Otázky položené spotřebitelem charakterizující jeho očekávání

- Otázky položené před sjednáním služby ve vztahu k poskytovateli služby a službě jako takové
1. Důvěřuji poskytovateli služby?
 2. Splňuji podmínky dostupnosti služby?
 3. Mám od poskytovatele služby k dispozici dostatek informací o službě, které mi umožní učinit správné rozhodnutí, pokud jde o bezpečnost služby, poměr kvality a ceny, dostupnost?
 4. Jsou informace srozumitelné, snadno dostupné a jsou poskytnuty v přiměřeném rozsahu?
 5. Existují nějaké okolnosti týkající se poskytovatele služby nebo služby samotné, které by mohly ovlivnit moje rozhodnutí?
 6. Chová se poskytovatel služby a jeho pracovníci slušně a jsou mi nápomocni?
 7. Je pro mě snadné poskytovatele služby kontaktovat?
 8. Přihlíží poskytovatel služby k mým specifickým potřebám a omezením?
 9. Je pro mě smlouva (nebo konkludentní smlouva) srozumitelná?
 10. Mohu na základě informací obsažených ve smlouvě učinit informované rozhodnutí?
 11. Je zřejmé, jaký má pro mě služba přínos?
 12. Mohu si službu vyzkoušet?
 13. Mohu si vybrat z různých druhů služby nebo si zvolit různé úrovně služby, a pokud ano, je to ze strany poskytovatele služby jednoznačně uvedeno?
 14. Je možné zvolit si různé způsoby úhrady a je to ze strany poskytovatele služby jednoznačně uvedeno?
- Otázky týkající se dodávky služby
15. Obdržel/obdržela jsem, co jsem očekával/očekávala, v předpokládaném termínu,



předpokládaným způsobem a v očekávané kvalitě?

16. Je služba poskytována bezpečným způsobem při respektování ochrany soukromí a při zohlednění environmentálních aspektů, nedochází k poškození zdraví anebo životního prostředí? Pokud ne, jakým způsobem mohu požádat o pomoc?
17. Je služba poskytována slušným, erudovaným a přátelským způsobem a s odpovídajícím přístupem?
 - Otázky týkající se již sjednané (prodané) služby
18. Jakým způsobem si mohu stěžovat a mohu si zvolit způsob podání stížnosti?
19. Je podaná stížnost vyřízena okamžitě, slušným a erudovaným způsobem, a to bez ohledu na to, zda je služba poskytována vnitrostátně nebo přeshraničním způsobem?
20. Mohu si nechat posoudit stížnost nějakou nezávislou stranou, pokud organizace stížnost nevyřeší?
21. Jsou v případě potřeby k dispozici pohotovostní služby nebo jiná ochranná opatření?

Příloha 2

Seznam vydaných kvalifikovaných autorizací Hospodářské komory ČR

Obor	Živnostenské společenstvo	Registrační číslo
čištění textilu a oděvů	Asociace prádelen a čistíren	128/4220/2017
praní a půjčování prádla a pracovních oděvů	Asociace prádelen a čistíren	129/4221/2017
vyhrazená technická zařízení – tlaková	Asociace pracovníků tlakových zařízení	130/2530/2017
textilní výroba	Asociace textilního - oděvního - kožedělného průmyslu	131/4210/2017
oděvní výroba	Asociace textilního - oděvního - kožedělného průmyslu	132/4230/2017
kožešnictví	Asociace textilního - oděvního - kožedělného průmyslu	133/1930/2017
finanční služby	Unie společností finančního zprostředkování a poradenství	134/1900/2017
plynařství	Český plynárenský svaz	135/2211/2018
vyhrazená technická zařízení - plynová	Český plynárenský svaz	136/2210/2018
vodoinstalatérství a topenářství	Cech topenářů a instalatérů	137/2520/2018
pivovarnictví a sladovnictví	Profesní sdružení - Sanitace nápojových cest	138/3515/2018
vyhrazená technická zařízení - elektrická	Elektrotechnický svaz český	139/2310/2018
elektrické stroje a přístroje	Elektrotechnický svaz český	140/4340/2018
elektrotechnická činnost	Elektrotechnický svaz český	141/4345/2018
elektronické komunikace	Česká asociace telekomunikací	142/1420/2018
tesařství	Cech klempířů, pokrývačů a tesařů	143/2422/2018
klempířství	Cech klempířů, pokrývačů a tesařů	144/2420/2018
pokrývačství	Cech klempířů, pokrývačů a tesařů	145/2421/2018

umělecká řemesla	RP RUDOLFINEA - sdružení pro umělecká řemesla	146/2100/2018
ostraha majetku a osob	Český klub bezpečnostních služeb	147/1250/2018
technické bezpečnostní služby	Asociace technických bezpečnostních služeb Grémium Alarm	148/1260/2018
montáž suchých staveb	Cech suché výstavby ČR	149/2440/2018
vyhrazená technická zařízení zdvihací (jeřáby)	Společenstvo techniků zdvihacích zařízení	150/2531/2018
provozování čerpacích stanic s pohonnými hmotami	Unie nezávislých petrolejářů	151/4615/2019
výroba a dovoz biopaliv	Unie nezávislých petrolejářů	152/3755/2019
distribuce pohonných hmot	Unie nezávislých petrolejářů	153/3810/2019
svářečské práce	Česká svářečská společnost	154/2610/2019
výroba, dovoz a zpracování paliv a maziv	Unie nezávislých petrolejářů	155/3750/2019
otvorové výplně	Česká komora lehkých obvodových plášťů	156/2445/2019
lehké obvodové pláště a skládané pláště	Česká komora lehkých obvodových plášťů	157/2448/2019
LPG	Česká asociace LPG	158/2215/2019
kominictví	Společenstvo kominíků České republiky	159/2430/2019
kamnářství	Cech kamnářů ČR	160/2810/2019
malířství a lakýrnictví	Cech malířů lakýrníků a tapetářů ČR	161/2470/2019
tělovýchovné a sportovní služby	Česká komora FITNESS	162/1450/2019
pohostinství	Asociace hotelů a restaurací ČR	163/1810/2019
ubytovací služby	Asociace hotelů a restaurací ČR	164/3150/2019
podlahářství	Cech podlahářů ČR	165/2460/2019
obkladačství	Cech obkladačů ČR	166/2455/2019



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz



RADA KVALITY
ČESKÉ REPUBLIKY

oční optika	Živnostenská komora českých očních optiků	167/1330/2019
služby pro rodinu a domácnost	Česká asociace úklidu a čištění	168/1735/2019
správa a údržba nemovitostí	Česká asociace úklidu a čištění	169/2935/2019
úklidové služby	Česká asociace úklidu a čištění	170/1710/2019

Aktualizováno 06.03.2020

Příloha 3

Hodnocení poskytovaných informací

Živnostenské společenstvo	Kritérium a Počet bodů		
	(1)	(2)	(3)
Asociace prádelen a čistíren	10	10	0
Asociace pracovníků tlakových zařízení	5	0	0
Asociace textilního - oděvního - kožedělného průmyslu	10	5	0
Unie společností finančního zprostředkování a poradenství *)	10	10	10
Český plynárenský svaz	10	5	0
Cech topenářů a instalatérů	5	5	0
Profesní sdružení - Sanitace nápojových cest	10	10	0
Elektrotechnický svaz český	5	0	0
Česká asociace telekomunikací	10	5	0
Cech klempířů, pokrývačů a tesařů	10	0	5
RP RUDOLFINEA - sdružení pro umělecká řemesla	5	0	5
Český klub bezpečnostních služeb	10	5	0
Asociace technických bezpečnostních služeb Grémium Alarm	10	5	0
Cech suché výstavby ČR	10	5	0
Společenstvo techniků zdvihacích zařízení	5	5	0
Unie nezávislých petrolejářů	5	10	5
Česká svářečská společnost	5	10	0

Česká komora lehkých obvodových plášťů	10	10	0
Česká asociace LPG	5	5	0
Společenstvo kominíků České republiky	10	10	0
Cech kamnářů ČR	10	0	5
Cech malířů lakýrníků a tapetářů ČR	10	10	0
Česká komora FITNESS	10	5	5
Asociace hotelů a restaurací ČR	10	5	0
Cech podlahářů ČR	10	0	0
Cech obkladačů ČR	10	5	0
Živnostenská komora českých očních optiků	10	0	0
Česká asociace úklidu a čištění	5	5	0

Zpracováno (viz kapitola Použité zdroje) k 15.09.2020

*) Nástupnickou organizací se v tomto případě stala Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování

Příloha 4

Přehled poskytovaných informací

Živnostenské společenstvo	
Asociace prádelen a čistíren	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Asociace pracovníků tlakových zařízení	
Kontakty na členy	ne
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Asociace textilního - oděvního - kožedělného průmyslu	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Česká asociace společností finančního poradenství a zprostředkování	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ano
Přímá zpětná vazba	ano

Živnostenské společenstvo	
Český plynárenský svaz	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Cech topenářů a instalatérů	
Kontakty na členy	ne
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Profesní sdružení – Sanitace nápojových cest	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Elektrotechnický svaz český	
Kontakty na členy	ne
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Česká asociace telekomunikací	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Cech klempířů, pokrývačů a tesařů	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ano

Živnostenské společenstvo	
RP RUDOLFINEA – sdružení pro umělecká řemesla	
Kontakty na členy	ne
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ano

Živnostenské společenstvo	
Český klub bezpečnostních služeb	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Asociace technických bezpečnostních služeb Grémium Alarm	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Cech suché výstavby ČR	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Společenstvo techniků zdvihacích zařízení	
Kontakty na členy	ne
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Unie nezávislých petrolejářů	
Kontakty na členy	ne
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ano
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Česká svářečská společnost	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ne
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Česká komora lehkých obvodových plášťů	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Česká asociace LPG	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ne
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Společenstvo komíníků České republiky	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Cech kamnářů ČR	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ano

Živnostenské společenstvo	
Cech malířů lakýrníků a tapetářů ČR	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ano
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Česká komora FITNESS	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ano

Živnostenské společenstvo	
Asociace hotelů a restaurací ČR	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Cech podlahářů ČR	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Cech obkladačů ČR	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Živnostenská komora českých očních optiků	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ano
Uveřejněný profesní kodex	ne
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Živnostenské společenstvo	
Česká asociace úklidu a čištění	
Kontakty na členy	ano
Popis poslání a vize	ano
Uveřejněné stanovy	ne
Uveřejněný profesní kodex	ano
Uveřejněné OS	ne
Sekce pro spotřebitele	ne
Přímá zpětná vazba	ne

Zpracováno (viz kapitola Použité zdroje) k 15.09.2020