



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

Anesta s.r.o.

REFERENČNÍ ANALÝZA ZPĚTNÉ VAZBY, HODNOCENÍ A OVĚŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ 2014/2015



**OVĚŘENO
ZÁKAZNÍKY**

„Ověřená kvalita díky zpětné vazbě.“



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

OBSAH

Seznam zákazníků / popis zakázky / služby, spolupráce	3
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce zahájena?	5
Kdy byla zakázka / služba / spolupráce dokončena?.....	6
Jak jste se o firmě Anesta s.r.o. dozvěděl(a)?	7
Co bylo pro volbu firmy Anesta s.r.o. rozhodující?	9
Byla pro Vás při výběru firmy rozhodující zn. KVALITNÍ FIRMA?.....	10
Hodnocení kvality dodaného výrobku / díla / zakázky.....	12
Hodnocení kvality poskytovaných služeb.....	14
Hodnocení chování pracovníků a zaměstnanců	15
Hodnocení kvality komunikace vedení firmy	16
Hodnocení schopnosti dodržování dohod.....	18
Hodnocení řešení případných problémů / reklamací.....	20
Chybí Vám něco v nabídce produktů a služeb?	21
Zákazníci firmu doporučují	22
Souhlas s uveřejněním reference na www.anesta.cz a www.kvalitnifirma.cz	23
Souhlas s uveřejněním nahrávky na www.anesta.cz a www.kvalitnifirma.cz	25
Závěrečná zpráva.....	27



SEZNAM ZÁKAZNÍKŮ / POPIS ZAKÁZKY / SLUŽBY, SPOLUPRÁCE

- A care a.s., Zachar Pavel, Nikoly Vapcarové, Praha 4 - Modřany. Firma Anesta s.r.o. nám dělala ochranné hroty proti holubům - ptákům.
- RNDr. Červenková Daniela, Praha 2 - Nové Město. Dělali nám 2x střechu a fasádu.
- Ekofidas s.r.o., Postl Václav, Soumarská, Praha 10 - Uhřetěves. Oprava střešních oken Velux, lemování.
- Huszarová Vekeman Natali, Praha 5 - Smíchov. Oprava střechy a střešní okna.
- Ing. Marek Petr, Újezd nad Lesy. Firma Anesta s.r.o. dělala na našem domě střechu.
- Kočí František, Praha 4 - Michle. Klempířské prvky.
- Krist Zdeněk, Hostivice. Výměna střešních oken a jejich instalace.
- Ing. Mareš Vladimír, Praha 9 - Újezd nad Lesy. Střešní okna ROTO.
- Ing. Peška Pavel, Praha 6 - Dejvice. Rekonstrukce rodinného domu.
- Plevka Jan, Horní Jirčany, Radějovice. Hromosvod včetně revize.
- Ing. Podlešáková Eliška, Praha 4 - Podolí. Spolupracuji s nimi od roku 2010, poslední zakázka byla plochá střecha v Praze 4 v roce 2014.
- Společenství pro dům Viklefova 1898, 1928, Praha 3. Rekonstrukce střešního pláště na BD v ulici Viklefova 1898/4, oprava střešního pláště a provedení sněhových zachytávačů na BD v ul. Viklefova 2.
- SVJ U Havlíčkových sadů, Adam Robert, U Havlíčkových sadů, Praha 1 - Vinohrady. Firma Anesta s.r.o. pro nás dělala různé drobné opravy na střeše - klempířské práce.
- SVJ U Zeleného ptáka, Horák Miloš. Rekonstrukce střechy.
- Vostrovský Petr, Velké Popovice. Dodávali mi střešní okna.
- ZŠ Londýnská, Ševčík Martin, Londýnská, Praha 2 - Vinohrady. Zastřešení komínových těles, repase komínových lávek.
- Ing. Ždimerová Romana, Praha 6 - Bubeneč. Jednalo se o střešní okna.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

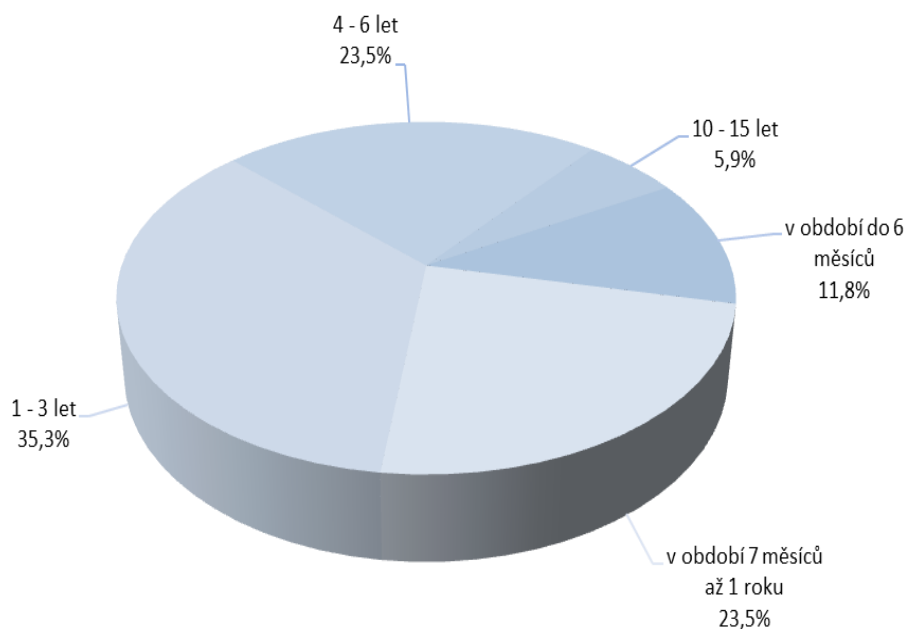
NEODPOVĚĎELI / ZDŮVODNĚNÍ

- Krojídlová Lenka, Čelákovice.
- Suková Gabriela, Praha 4 - Újezd.

Opakovaně nedovoláno 3x (nepodařilo se dovolat ani v dohodnutém termínu).

Nemá zájem vyplnit dotazník.

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE ZAHÁJENA?

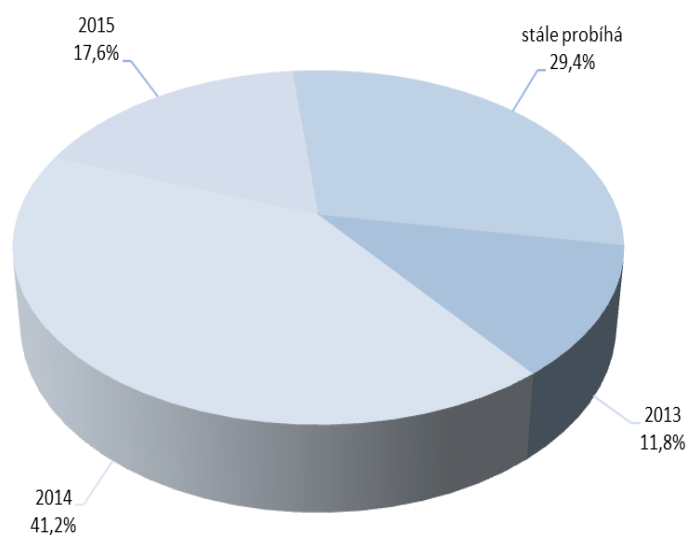


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
v období do 6 měsíců	11,8%	2
v období 7 měsíců až 1 roku	23,5%	4
1 - 3 let	35,3%	6
4 - 6 let	23,5%	4
7 - 10 let	0,0%	0
10 - 15 let	5,9%	1
CELKEM	100%	17

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Někdy od r. 2010 do roku asi 2013.
- Asi čtyři roky, spolupracujeme déle.
- Více než 5 let určitě.

KDY BYLA ZAKÁZKA / SLUŽBA / SPOLUPRÁCE DOKONČENA?

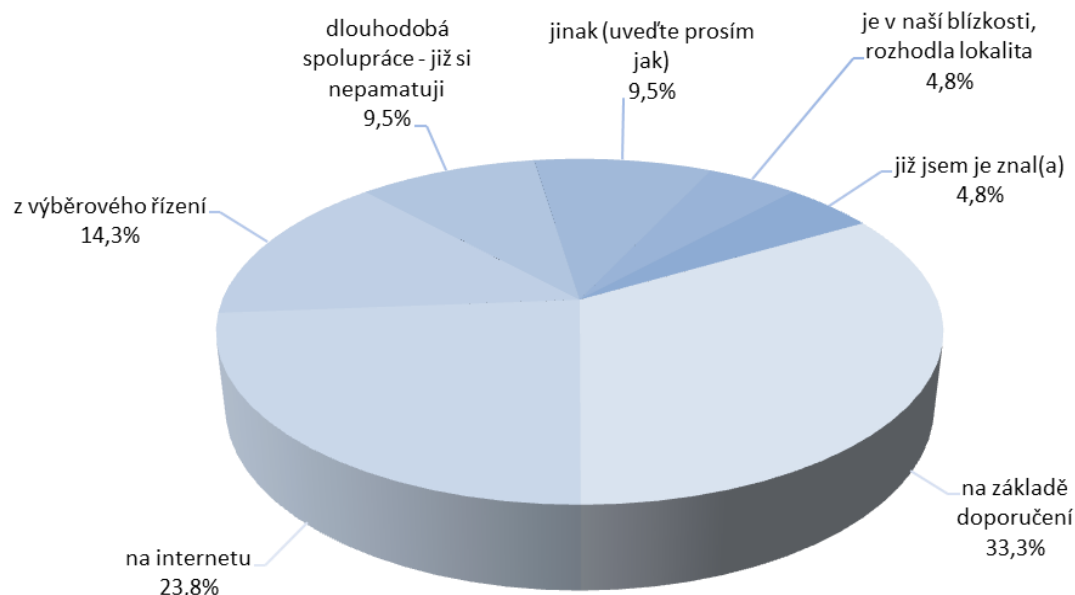


Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
2013	11,8%	2
2014	41,2%	7
2015	17,6%	3
stále probíhá	29,4%	5
CELKEM	100%	17

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- Tak jak jsem řekla asi v r. 2013.
- Minulý rok různé opravy na střeše – klempířské práce, v dřívějších letech jiné práce na střeše.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
na základě doporučení	33,3%	7
na internetu	23,8%	5
z výběrového řízení	14,3%	3
dlouhodobá spolupráce - již si nepamatuji	9,5%	2
jinak (uveďte prosím jak)	9,5%	2
je v naší blízkosti, rozhodla lokalita	4,8%	1
již jsem je znal(a)	4,8%	1
CELKEM	100%	21*

*možnost uvést více odpovědí

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NA ZÁKLADĚ DOPORUČENÍ“:

- Od obchodních zástupců Veluxových oken, ti mi ji doporučili.
- Je to firma manžela mé kolegyně, pana Voráče znám.
- Asi nám ho někdo doporučil.
- Od správce našeho domu.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

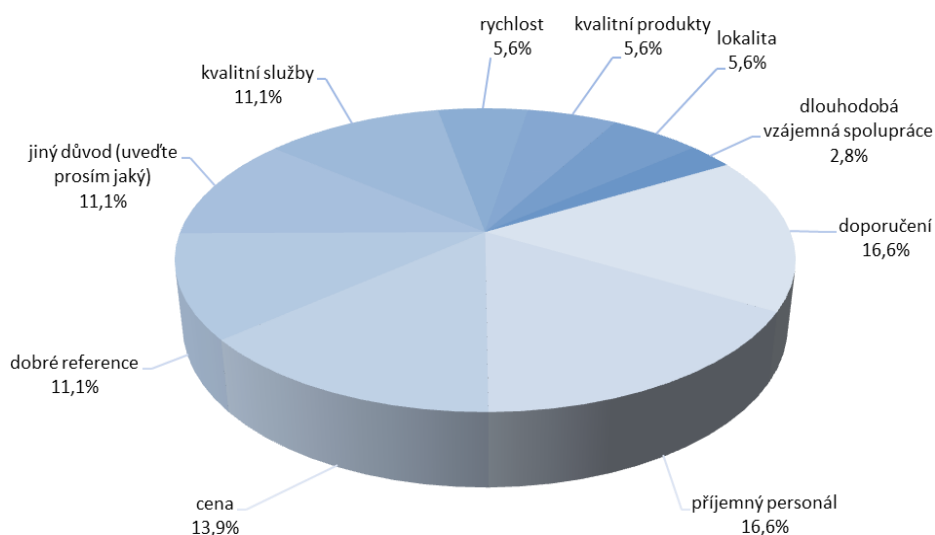
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINAK“:

- Majitel je můj známý.
- Jinak, od syna.
- Osobní kontakt.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JE V NAŠÍ BLÍZKOSTI, ROZHODLA LOKALITA“:

- Na internetu byla mezi autorizovanými dodavateli těchto oken, navíc byli blízko.

CO BYLO PRO VOLBU FIRMY ANESTA S.R.O. ROZHODUJÍCÍ?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
doporučení	16,6%	6
příjemný personál	16,6%	6
cena	13,9%	5
dobré reference	11,1%	4
jiný důvod (uveďte prosím jaký)	11,1%	4
kvalitní služby	11,1%	4
rychlost	5,6%	2
lokalita	5,6%	2
kvalitní produkty	5,6%	2
dlouhodobá vzájemná spolupráce	2,8%	1
CELKEM	100%	36*

*možnost uvést více odpovědí

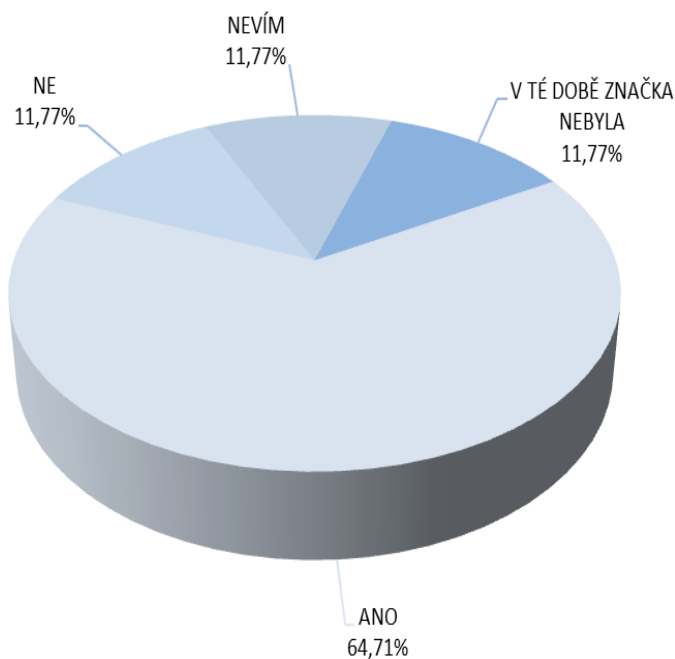
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „JINÝ DŮVOD“:

- Zním pana majitele, je to člověk, kterému stoprocentně věřím, je zodpovědný a kvalitní.
- Jejich profesionalita, přístup a záruka, kterou dávají.
- Přístup pana majitele.
- Velice dobrá předchozí spolupráce.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „KVALITNÍ SLUŽBY“:

- Velmi spokojený s celým servisem služeb, které firma poskytuje.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	64,71%	11
NE	11,77%	2
NEVÍM	11,77%	2
V TÉ DOBĚ ZNAČKA NEBYLA	11,77%	2
CELKEM	100%	17

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Jistě, byl to jeden z rozhodujících ukazatelů.
- To souvisí s referencemi.
- Přihlédla jsem k tomu.
- Tam, kde je šance a výběr, tak to má vliv při mém rozhodování.
- Byla to ale až druhá věc, na kterou jsme narazili, že je firma v tomto registru.
- Loga jsem si všiml.
- Asi ano.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

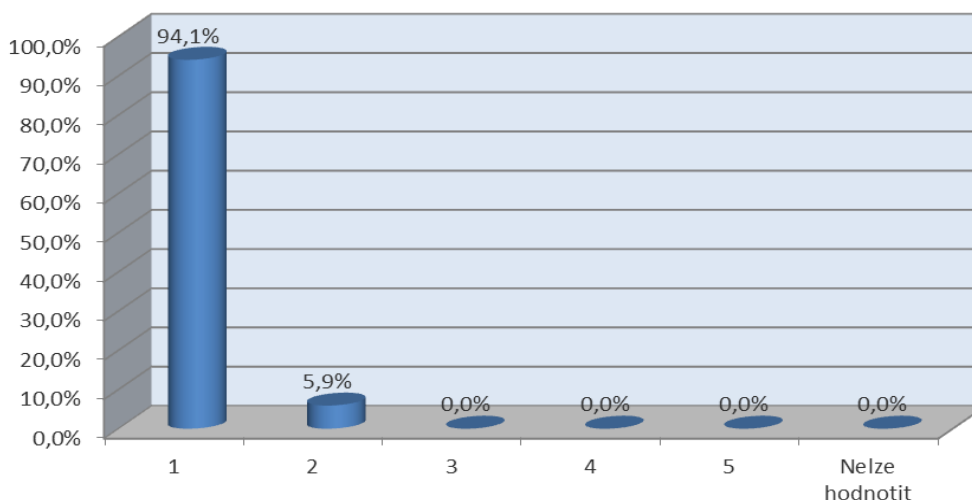
Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Pro mě určitou známkou kvality bylo to, že byli firmou Velox určeni jako jejich certifikovaný prodejce. To pro mě bylo dostatečnou známkou kvality.
- Ne.

HODNOCENÍ KVALITY DODANÉHO VÝROBKU / DÍLA / ZAKÁZKY



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	94,1%	16
2	5,9%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	17

HODNOCENÍ: 1,06

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 7x.
- 1, jedna, v dnešní chaotické době je to výjimečná firma.
- 1, slouží to výborně, známkuji jedna.
- 1, jedna, podle mě to byla moc dobře udělaná práce.
- 1, absolutně bezproblémová realizace.
- 1, bylo to uděláno dobře, dokonce mi odstranili i závady.
- 1, jedna, velmi dobrá.
- 1, jedna, vzhledem k tomu, že to funguje.
- 1, zakázky byly vždycky provedeny velice dobře, nikdy nebylo třeba žádných oprav apod.



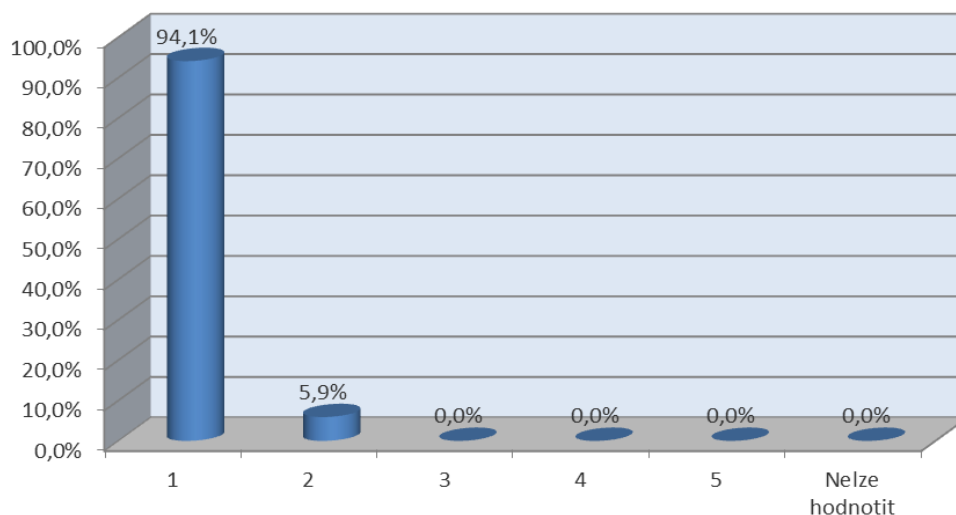
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, jedna, v pořádku.
- 2, byly tam nějaké drobnosti, ale v rámci reklamační lhůty byly odstraněny. Nebylo to nic, co by stálo za nějaké větší povšimnutí. Jedničku dávám tomu, kdo je opravdu bez chyby.

HODNOCENÍ KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB



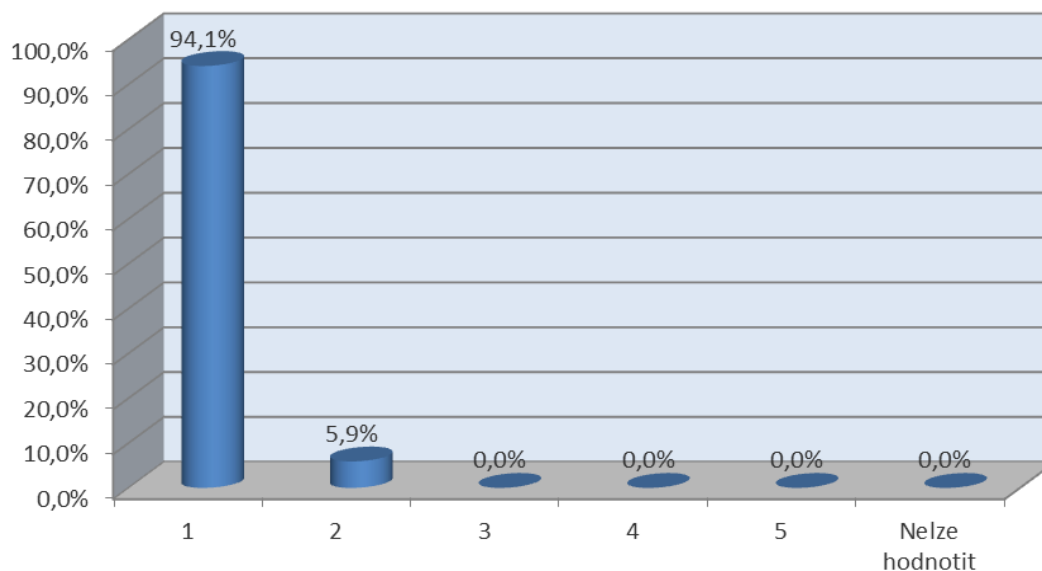
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	94,1%	16
2	5,9%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	17

HODNOCENÍ: 1,06

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 10x.
- 1, jedna, my už jsme na rodinném domě dělali víc úprav, ale tohle byla nejlepší firma z těch, co jsme měli.
- 1, jedna, s panem Voráčem je výborné jednání.
- 1, asi si myslím, že také jednička.
- 1, jedna, byli jsme spokojeni.
- 1, jedna, vše v pořádku.
- 1, na čem jsme se dohodli, to bylo dobré.
- 2, dvojka, dala by se zlepšit rychlost jednání v rámci servisu.

HODNOCENÍ CHOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ



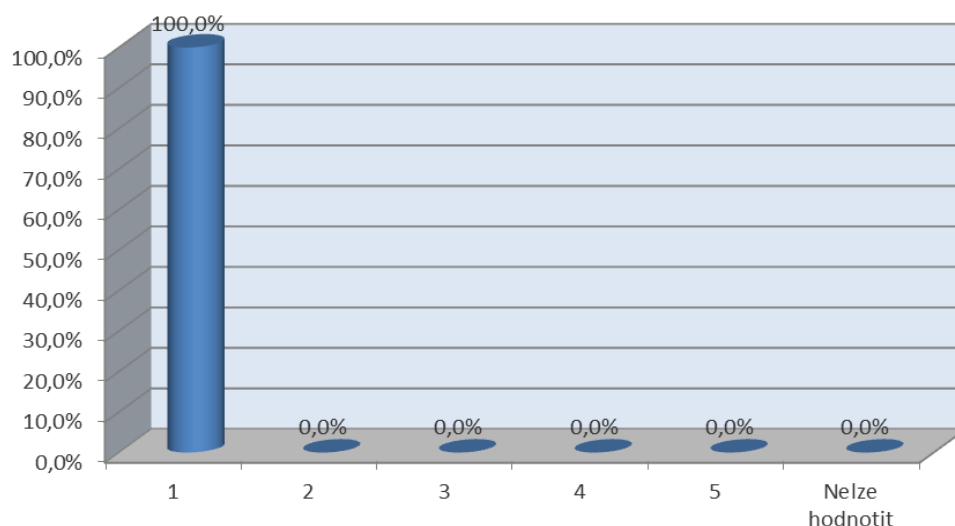
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	94,1%	16
2	5,9%	1
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	17

HODNOCENÍ: 1,06

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jednička. Uvedeno 7x.
- 1, jedna, v pořádku. Uvedeno 3x.
- 1, příjemné, dobré, bez problémů.
- 1, velmi slušné vystupování, ctí firemní kulturu.
- 1, chodili mi sem ve dvou, bez chyby, žádný problém.
- 1, jedna, byli jsme spokojeni.
- 1, jedna, nebyly na ně žádné stížnosti.
- 1, jedna, nemáme si na co stěžovat.
- 2, kvůli tesařům, nemají vychování. Pan Voráč se je sice snaží uhlídat, ale vždy to nejde.

HODNOCENÍ KVALITY KOMUNIKACE VEDENÍ FIRMY



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	17
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	17

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 6x.
- 1, jedna, dobré. Uvedeno 2x.
- 1, jedna, absolutně skvělé.
- 1, jedna, s panem Voráčem byla komunikace výborná.
- 1, jedna, s panem Voráčem je výborné jednání.
- 1, nadprůměrně dobrá.
- 1, také jedna, vynikající. Dlouhodobá spolupráce.
- 1, jedna, já si myslím, že vedení firmy a zaměstnanci jsou jedni a titěží lidi.



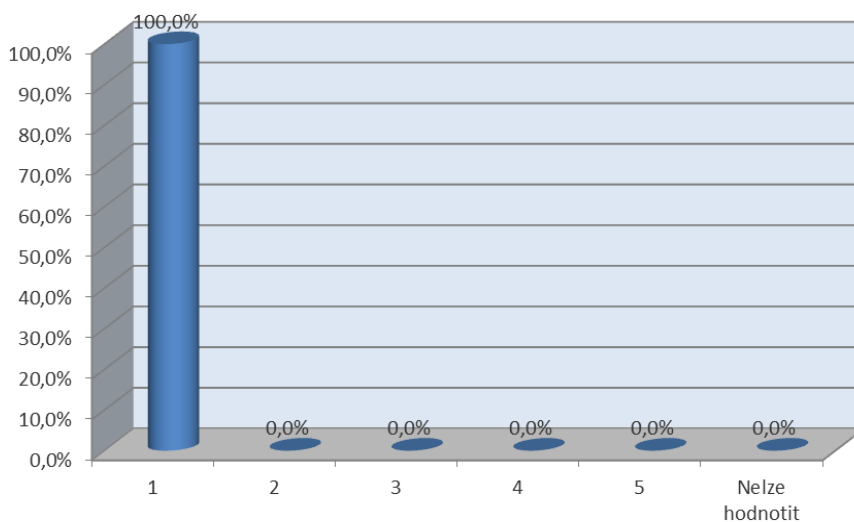
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, jedna, jednalo se nám dobře. Nakonec jsme se dohodli, i když ze začátku jsme měli jiné představy o ceně.
- 1, bezproblémová, vstřícná komunikace. Nadměru hodnotím návrhy alternativního řešení při realizaci zakázek.
- 1, bez problémů.

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



Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	100,0%	17
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	0,0%	0
CELKEM	100%	17

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ:

- 1, jednička. Uvedeno 4x.
- 1, jedna, v pořádku. Uvedeno 2x.
- 1, jedna, perfektní.
- 1, jedna, dělají maximum, aby dodrželi, co slíbí.
- 1, jedna, žádný problém s touto zakázkou nenastal.
- 1, smluvní vztahy byly dodrženy.
- 1, jedna, cena byla navržená a tu jsme platili, tam se nic nezměnilo, a s termíny taky nebyl žádný problém.



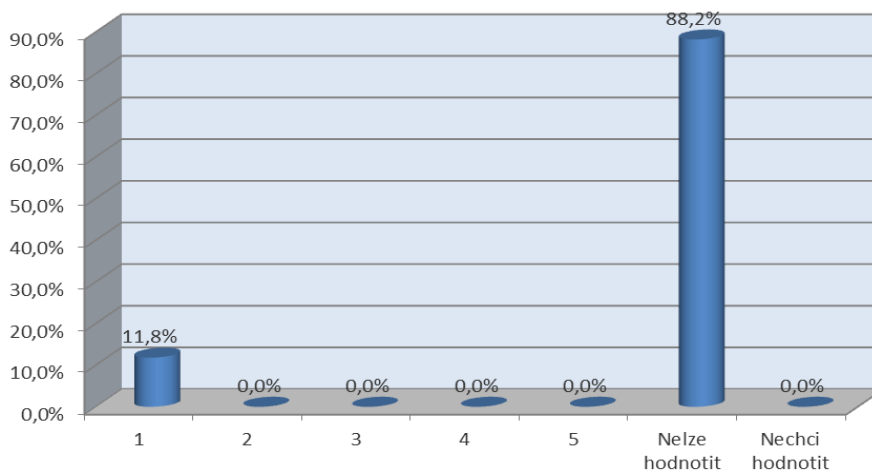
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- 1, vše dodržují.
- 1, vše proběhlo tak, jak jsme se domluvili.
- 1, jedna, dle smlouvy.
- 1, jedna, na čem jsme se dohodli, platilo.
- 1, jedna, bez problémů.
- 1, dobré.

HODNOCENÍ ŘEŠENÍ PŘÍPADNÝCH PROBLÉMŮ / REKLAMACÍ



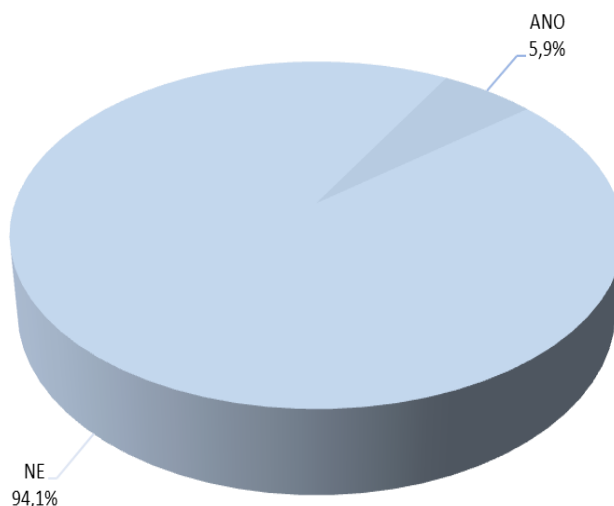
Hodnocení / udělená známka	Procentuální podíl	Počet
1	11,8%	2
2	0,0%	0
3	0,0%	0
4	0,0%	0
5	0,0%	0
Nelze hodnotit	88,2%	15
CELKEM	100%	17

HODNOCENÍ: 1,00

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ (řazeno dle známky hodnocení):

- 1, jedna, rychlá a profesionální reakce.
- 1, nějaká reklama byla, spletli si barvu, ale vyřešili rychle, bez problémů.
- Nelze hodnotit, problémy ani reklama nenastaly. Uvedeno 11x.
- Nelze hodnotit. Uvedeno 3x.
- Nelze hodnotit, nebyly vůbec žádné problémy, stále běží záruční doba.

CHYBÍ VÁM NĚCO V NABÍDCE PRODUKTŮ A SLUŽEB?



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
NE	94,1%	16
ANO	5,9%	1
CELKEM	100%	17

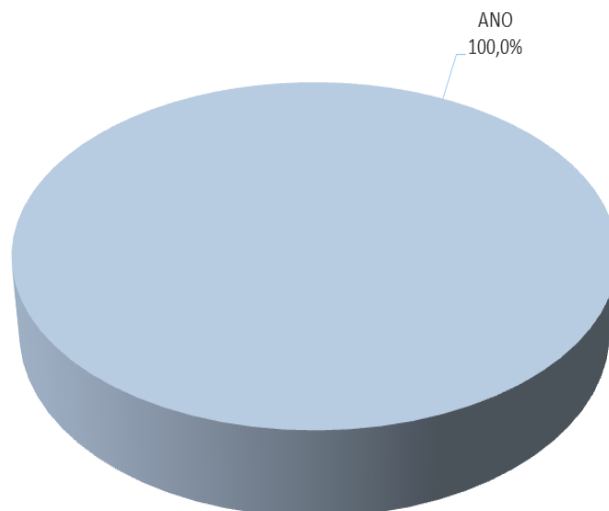
PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „NE“:

- Dostačující, nechal jsem si i opravit věci, které to vyžadovaly,
- Jsou na něco specializovaní a to využíváme.
- Vše, co mi měli poskytnout, to mi poskytli.
- Respektuji, že dělají svůj obor.
- To, co jsme potřebovali, to nám udělali.
- To opravdu neumím posoudit.

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Kdyby realizovali i zámečnickou činnost, tak by to bylo dobré.

ZÁKAZNÍCI FIRMU DOPORUČUJÍ



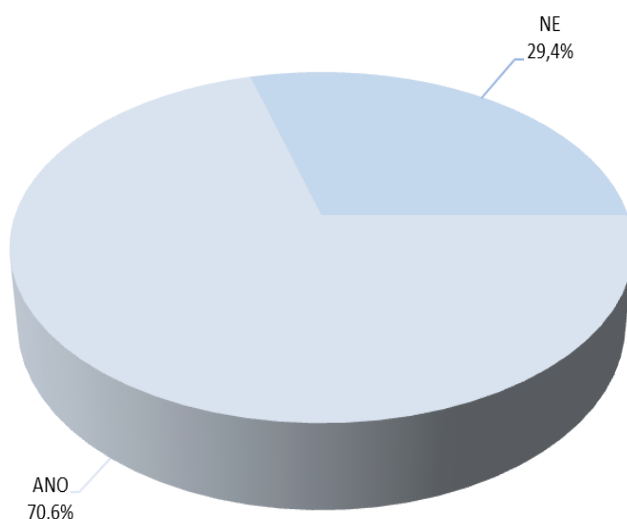
FIRMU DOPORUČUJE 100 % OSLOVENÝCH ZÁKAZNÍKŮ

Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	100,0%	17
NE	0,0%	0
CELKEM	100%	17

PŘÍMÉ KOMENTÁŘE ZÁKAZNÍKŮ U ODPOVĚDI „ANO“:

- Již jsem doporučila. Uvedeno 2x.
- Doporučil bych všem zákazníkům, nikdy žádné problémy.
- Ano, již jsem firmu Anesta s.r.o. několika lidem doporučil.
- Doporučoval jsem kolegům ze základní školy.
- Ano, jednomu zákazníkovi, protože jsem architekt.
- Nevzpomínám si, ale určitě bych ji doporučila.
- Zatím jsem neměl možnost.
- Zatím nikdo v okolí okna neměnil.
- Zmiňoval jsem se již známým.
- Ano, ale zatím nebyla možnost.
- Doporučil bych.
- Ano, ještě to nikdo další nepoptával.
- Ano, neměl jsem tu možnost.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	70,6%	12
NE	29,4%	5
CELKEM	100%	17

ANO, S TEXTOVOU REFERENCÍ:

- A care a.s., Zachar Pavel, Nikoly Vapcarové, Praha 4 - Modřany.

Firmu Anesta s.r.o. bych doporučil pro jejich profesionální přístup.
- Huszarová Vekeman Natali, Praha 5 - Smíchov.

Byla jsem velmi spokojená se spoluprací, dodáním, termíny a hlavně jejich prací a profesionálním přístupem firmy Anesta s.r.o.
- Ing. Marek Petr, Újezd nad Lesy.

Firma Anesta s.r.o. dělá maximum pro to, aby dostála, co slíbí zákazníkům.
- Krist Zdeněk, Hostivice.

Je to spolehlivá firma, která drží slovo a pracuje za rozumnou cenu.
- Ing. Mareš Vladimír, Praha 9 - Újezd nad Lesy.

Doporučuji firmu Anesta s.r.o.
- Ing. Peška Pavel, Praha 6 - Dejvice.

S kvalitou prací a kvalitou komunikace jsem velmi spokojený a firmu Anesta s.r.o. doporučuji.



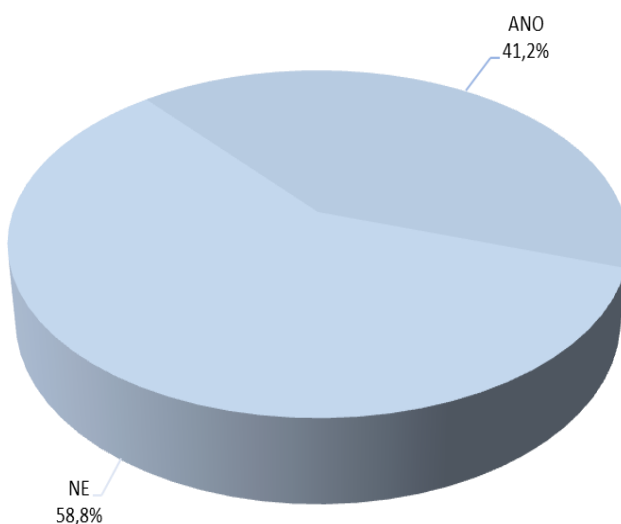
APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

- Plevka Jan, Horní Jirčany, Radějovice. Anesta s.r.o = dobrá firma.
- Ing. Podlešáková Eliška, Praha 4 - Podolí. S firmou Anesta s.r.o. spolupracuji již pět let, s panem Voráčem je velmi dobré jednání a všechny práce, které organizuje, jsou velice dobře a kvalitně provedeny.
- Společenství pro dům Viklefova 1898, 1928, Praha 3. Jako zástupce výboru shora uvedeného SVJ jsem byla spokojena s kvalitou služeb, komunikací i dodržáním dohod firmy Anesta s.r.o.
- SVJ U Havlíčkových sadů, Adam Robert, U Havlíčkových sadů, Praha 1 - Vinohrady. S firmou Anesta s.r.o. jsme spolupracovali opakovaně během několika let a vždy jsme byli spokojeni s tím, jak svou práci odvedla.
- Vostrovský Petr, Velké Popovice. Spokojenost, vše bylo v dohodnuté kvalitě i ceně.
- Ing. Ždimerová Romana, Praha 6 - Bubeneč. Se vším jsem byla naprosto spokojená.

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



Kategorie odpovědi	Procentuální podíl	Počet
ANO	41,2%	7
NE	58,8%	10
CELKEM	100%	17

ANO, S CELOU ZVUKOVOU NAHRÁVKOU:

- A care a.s., Zachar Pavel, Nikolý Vapcarové, Praha 4 - Modřany.
- Ing. Marek Petr, Újezd nad Lesy.
- Krist Zdeněk, Hostivice.
- Ing. Mareš Vladimír, Praha 9 - Újezd nad Lesy.
- Ing. Peška Pavel, Praha 6 - Dejvice.
- Ing. Podlešáková Eliška, Praha 4 - Podolí.
- Ing. Ždimerová Romana, Praha 6 - Bubeneč.



APC Asociace pro certifikaci a.s.

Galašova 156
753 01 Hranice

+420 515 535 775 | info@kvalitnifirma.cz

NE, NESOUHLASÍ S UVEŘEJNĚNÍM, VYBRANÉ INFORMACE Z TEL. HOVORU:

- | | |
|--|--|
| • RNDr. Červenková Daniela, Praha 2 - Nové Město. | Zajistili nám vše, co jsme potřebovali. Jedna. |
| • Ekofidas s.r.o., Postl Václav, Praha 10 - Uhřetěves. | Doposavad vše v pořádku, žádné problémy se neobjevily. |
| • Kočí František, Praha 4 - Michle. | Firmu Anesta mohu doporučit dalším zákazníkům, nikdy nebyly žádné problémy. |
| • SVJ U Zeleného ptáka, Horák Miloš. | Dílo bylo provedeno v termínu podle předem domluvené a podepsané smlouvy a rozpočtu. |
| • ZŠ Londýnská, Ševčík Martin, Praha 2 - Vinohrady. | Absolutně bezproblémové plnění předmětu díla v očekávané kvalitě, bez komplikací. |



ZÁVĚREČNÁ ZPRÁVA

INFORMACE O OVĚŘENÍ

Zkoumané období:	2014/2015
Popis převažující činnosti firmy:	stavebnictví
Forma dotazování:	telefonicky
Datum realizace dotazníků:	2. 9. 2015 – 14. 10. 2015
Počet zákazníků celkem:	19
Počet odpovědí od zákazníků:	17
Procentuální účast zákazníků:	90 %
Počet souhlasů s uveřejněním reference:	12 textových referencí (71 %) 7 celých zvukových záznamů (41 %)
Odpovědný pracovník APC:	Ing. Jana Klasová, Ilona Lukšíková
Kontaktní telefon:	515 535 775, 608 11 88 99

ÚDAJE O FIRMĚ

Společnost:	Anesta s.r.o.
IČ:	28486153
Adresa:	Pilníkovská 368, 190 12 Praha 9 - Dolní Počernice
Telefon:	777 060 095
E-mail:	info@anesta.cz
Web:	www.anesta.cz

ZPRÁVA O OVĚŘENÍ

V rámci referenční analýzy spokojenosti zákazníků byly ověřeny reference u 90% z dodaného počtu realizovaných zakázek. Společnost **Anesta s.r.o.** se zavázala, že dodala k ověření 100 % realizovaných zakázek za zkoumané období nejméně uplynulých 12 měsíců. Dále se zavázala dodržovat APC Kodex kvality. Všechna jednání byla řádně zaznamenána pro účely vyhodnocení. Ověření proběhlo ve vícestupňovém systému Enterprise Quality Booster v komunikaci s poskytovatelem reference, a to telefonickou metodou.

Společnost **Anesta s.r.o.** byla ověřena v následujících oblastech:

Kvalita dodaného výrobku / díla / zakázky	CELKOVÉ HODNOCENÍ
Kvalita poskytovaných služeb	1,03
Chování pracovníků a zaměstnanců	SPOLEČNOST DOPORUČUJE
Kvalita komunikace vedení firmy	100 % ZÁKAZNÍKŮ
Dodržování dohod	
Řešení případných problémů / reklamací	

Z VÝŠE UVEDENÝCH DŮVODŮ FIRMU ANESTA S.R.O. HODNOTÍME A DOPORUČUJEME JAKO KVALITNÍ.