

Organizace	Krajský úřad Ústeckého kraje
IČ	70892156
Datum vyplnění	6.10.2011



Dotazník k využití nevýrobních činností / služeb

Vážená paní, vážený pane,

naše společnost, INCOMA GfK, která se specializuje na výzkum trhu, provádí v těchto dnech výzkum pro významnou firmu patřící k předním poskytovatelům služeb **facility managementu**. Tyto služby umožňují optimalizovat či snižovat veškeré provozní / výrobní náklady organizace. Pro zadavatele výzkumu jsou velmi důležité názory a postoje potenciálních zákazníků, uživatelů služeb facility managementu. Na základě souhrnu všech zjištění bude zadavatel výzkumu posléze adaptovat svou nabídku tak, aby co nejlépe vyhovovala mimo jiné i Vám, jakožto potenciálnímu zákazníkovi. Dovolte proto, abychom Vás požádali o vyplnění následujícího dotazníku, které Vám zabere pár minut Vašeho času.

DŮLEŽITÉ: Pokud nejste osobou, která je zodpovědná za rozhodování o využití nevýrobních činností / služeb spojených s provozem Vaší organizace (např. technické služby, energetika, úklid, údržba, technická správa budov / areálu, ostraha / zabezpečení apod.), **předejte prosím tento dotazník k vyplnění osobě v rámci vaší organizace, která je za tuto oblast zodpovědná.**

Prosíme Vás, abyste byl/a maximálně otevřený/á i kritický/á. Váš názor je pro zadavatele tohoto výzkumu velmi důležitý a záleží mu na tom, aby své služby mohl uzpůsobit Vaším očekáváním a potřebám.

1. Zajišťujete nevýrobní činnosti spojené s provozem vaší organizace (např. technické služby, energetiku, úklid, údržbu, technickou správu budov / areálu, ostrahu / zabezpečení) prostřednictvím 1 dodavatele NEBO máte na různé služby různé dodavatele NEBO si všechny služby zajišťujete sami?

- 1 ☐ jeden dodavatel na všechny služby *pokračujte prosím otázkou 2*
2 ☒ na různé služby různí dodavatelé *pokračujte prosím otázkou 6*
3 ☐ všechny služby si zajišťujeme sami *pokračujte prosím otázkou 7*

2. Jaké konkrétní nevýrobní činnosti / služby spojené s provozem vaší organizace zajišťuje tento jeden dodavatel? Pokud daná činnost není relevantní, uveďte to.

A. V OBLASTI SPRÁVY NEMOVITOSTÍ / AREÁLU:

ano ne není relevantní

- | | | | |
|----------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 1 ☐ | ☐ | ☐ | Zajištění ostrahy |
| 2 ☐ | ☐ | ☐ | Zajištění služby elektronických vstupních karet |
| 3 ☐ | ☐ | ☐ | Zajištění veřejného osvětlení |
| 4 ☐ | ☐ | ☐ | Zajištění úklidu firemních komunikací
(letní i zimní údržba chodníků, cest, venkovních ploch vč. parkovacích) |
| 5 ☐ | ☐ | ☐ | Zajištění zahradnických prací |
| 6 ☐ | ☐ | | Nějaké jiné? VYPIŠTE PROSÍM: |

B. V OBLASTI ÚKLIDU:

ano ne není relevantní

1 ☐ ☐ ☐

Zajištění celkového úklidu vnitřních nebo vnějších ploch ve firmě

2 ☐ ☐ ☐

Zajištění deratizace nebo desinfekce

3 ☐ ☐

Nějaké jiné? VYPIŠTE PROSÍM:

C. V OBLASTI TECHNICKÝCH SLUŽEB:

ano ne není relevantní

1 ☐ ☐ ☐

Provoz energetických zařízení (*kotelna, nákup energií, činnost energetika*)

2 ☐ ☐

Nějaké jiné? VYPIŠTE PROSÍM:

D. V OBLASTI ÚDRŽBY:

ano ne není relevantní

1 ☐ ☐ ☐

Zajištění stavební údržby
(*provoz objektu, technická správa objektu*)

2 ☐ ☐ ☐

Zajištění revizí vyhrazených zařízení
(*elektro, plyn, jeřáby, hromosvody, apod.*)

3 ☐ ☐ ☐

Servis klimatizace, vzduchotechniky, elektrických zabezpečovacích systémů, EPS a splinklerů

4 ☐ ☐

Nějaké jiné? VYPIŠTE PROSÍM:

E. V OSTATNÍCH OBLASTECH:

ano ne není relevantní

1 ☐ ☐ ☐

Služby recepce

2 ☐ ☐

Nějaké jiné? VYPIŠTE PROSÍM:

3. Kdo, která společnost je tímto dodavatelem?

Vypište prosím.....

4. Na jakou dobu máte s tímto jedním dodavatelem sjednánu smlouvu, kdy skončí kontrakt?

Vypište prosím.....

5. Do jaké míry jste spokojen/a s činností tohoto smluvního partnera na stupnici 1 až 5, kde 1 = velmi spokojen/a až 5 = velmi nespokojen/a

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Dále prosím pokračujte otázkou 7.

6. Musíte zajišťovat následující nevýrobní činnosti spojené s provozem společnosti?

6.1. Činnosti v oblasti správy areálu (např.: ostraha, osvětlení, úklid komunikací, zahradnické práce, elektronické vstupní karty atd.)

☒ **ANO:** Uvedte prosím, jak jsou u vás konkrétní služby v oblasti správy areálu (v níže uvedené tabulce) zajišťovány – zda si je zajišťujete sami NEBO s využitím specializovaného dodavatele / smluvního partnera NEBO zda tyto činnosti pro vás nejsou aktuálně potřebné / relevantní.

☐ **NE** *jděte prosím na další službu*

V případě, že na danou činnost máte smluvního partnera, uvedte prosím, o kterého smluvního partnera (kterou společnost) se jedná, dobu trvání kontraktu (do kdy) a míru spokojenosti s činností tohoto smluvního partnera na stupnici 1 až 5, kde 1 = velmi spokojen/a až 5 = velmi nespokojen/a.

Zajištění služby: 1=sami, 2=smluvní dodavatel, 3=není relevantní

SLUŽBA	Zajištění služby	Smluvní partner	Doba trvání kontraktu (do kdy)	Spokojenost
Zajištění ostrahy	1 2 3	f. O. Holoubek Holm	neurčito	1 2 3 4 5
Zajištění služby elektronických vstupních karet	1 2 3			1 2 3 4 5
Zajištění veřejného osvětlení	1 2 3			1 2 3 4 5
Zajištění úklidu firemních komunikací (letní i zimní údržby chodníků, cest, venkovních ploch vč. parkovacích)	1 2 3			1 2 3 4 5
Zajištění zahradnických prací	1 2 3			1 2 3 4 5

6.2. (Musíte zajišťovat?) Činnosti v oblasti úklidu (např.: celkový úklid vnitřních nebo vnějších ploch ve firmě, deratizace, desinfekce atd.)

☒ **ANO:** Uvedte prosím, jak jsou u vás konkrétní služby v oblasti úklidu (v níže uvedené tabulce) zajišťovány – zda si je zajišťujete sami NEBO s využitím specializovaného dodavatele / smluvního partnera NEBO zda tyto činnosti pro vás nejsou aktuálně potřebné / relevantní.

☐ **NE** *jděte prosím na další službu*

V případě, že na danou činnost máte smluvního partnera, uvedte prosím, o kterého smluvního partnera (kterou společnost) se jedná, dobu trvání kontraktu (do kdy) a míru spokojenosti s činností tohoto smluvního partnera na stupnici 1 až 5, kde 1 = velmi spokojen/a až 5 = velmi nespokojen/a.

Zajištění služby: 1=sami, 2=smluvní dodavatel, 3=není relevantní

SLUŽBA	Zajištění služby	Smluvní partner	Doba trvání kontraktu (do kdy)	Spokojenost
Zajištění celkového úklidu vnitřních nebo vnějších ploch ve firmě	1 2 3	Družstvo kvalita		1 2 3 4 5
Zajištění deratizace nebo desinfekce	1 2 3	Deratiz	není smluvní	1 2 3 4 5

6.3. (Musíte zajišťovat?) **Činnosti v oblasti technických služeb** (např. kotelna, nákup energií, činnost energetika atd.)

☒ **ANO:** Uvedte prosím, jak je u vás konkrétní služba v oblasti technických služeb (v níže uvedené tabulce) zajišťována – zda si ji zajišťujete sami NEBO s využitím specializovaného dodavatele / smluvního partnera NEBO zda tato činnost pro vás není aktuálně potřebná / relevantní.

☐ **NE** *jděte prosím na další službu*

V případě, že na tuto činnost máte smluvního partnera, uveďte prosím, o kterého smluvního partnera (kterou společnost) se jedná, dobu trvání kontraktu (do kdy) a míru spokojenosti s činností tohoto smluvního partnera na stupnici 1 až 5, kde 1 = velmi spokojen/a až 5 = velmi nespokojen/a.

Zajištění služby: 1=sami, 2=smluvní dodavatel, 3=není relevantní

SLUŽBA	Zajištění služby	Smluvní partner	Doba trvání kontraktu (do kdy)	Spokojenost
Zajištění provozu energetických zařízení (kotelna, nákup energií, činnost energetika...)	1 2 3			1 2 3 4 5

6.4. (Musíte zajišťovat?) **Činnosti v oblasti údržby** (např.: stavební údržba, revize elektro, klimatizace atd.)

☒ **ANO:** Uvedte prosím, jak jsou u vás konkrétní služby v oblasti údržby (v níže uvedené tabulce) zajišťovány – zda si je zajišťujete sami NEBO s využitím specializovaného dodavatele / smluvního partnera NEBO zda tyto činnosti pro vás nejsou aktuálně potřebné / relevantní.

☐ **NE** *jděte prosím na další službu*

V případě, že na danou činnost máte smluvního partnera, uveďte prosím, o kterého smluvního partnera (kterou společnost) se jedná, dobu trvání kontraktu (do kdy) a míru spokojenosti s činností tohoto smluvního partnera na stupnici 1 až 5, kde 1 = velmi spokojen/a až 5 = velmi nespokojen/a.

Zajištění služby: 1=sami, 2=smluvní dodavatel, 3=není relevantní

SLUŽBA	Zajištění služby	Smluvní partner	Doba trvání kontraktu (do kdy)	Spokojenost
Zajištění stavební údržby (provoz objektu, technická správa objektu)	1 2 3			1 2 3 4 5
Zajištění revizí vyhrazených zařízení (elektro, plyn, jeřáby, hromosvody...)	1 2 3	Na základě poptávky		1 2 3 4 5
Servis klimatizace, vzduchotechniky, elektrických zabezpečovacích systémů, EPS a sprinklerů	1 2 3	Na základě poptávky		1 2 3 4 5

6.5. (Musíte zajišťovat?) **Činnosti recepce**

☒ **ANO:** Uvedte prosím, jak je u vás tato služba zajišťována – zda si ji zajišťujete sami NEBO s využitím specializovaného dodavatele / smluvního partnera NEBO zda tato činnost pro vás není aktuálně potřebná / relevantní.

☐ **NE** *jděte prosím na další otázku*

V případě, že na tuto činnost máte smluvního partnera, uveďte prosím, o kterého smluvního partnera (kterou společnost) se jedná, dobu trvání kontraktu (do kdy) a míru spokojenosti s činností tohoto smluvního partnera na stupnici 1 až 5, kde 1 = velmi spokojen/a až 5 = velmi nespokojen/a.

SLUŽBA	Zajištění služby	Smluvní partner	Doba trvání kontraktu (do kdy)	Spokojenost
Zajištění služeb recepce	1 3	O. Holoubek - HOLM		1 2 3 4 5

7. Jak byste na stupnici od 1 do 7 ohodnotil/a postoj vaší organizace ke snižování nevýrobních nákladů?

1 znamená: snižování nákladů nevýrobních činností je jednou z důležitých priorit naší organizace a

7 znamená: nevýrobní náklady jsou nedůležitou položkou v rozpočtu naší organizace.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8. Prosím ohodnoťte od 1 do 10 Váš budoucí postoj k možnosti outsourcingu dalších služeb ve vaší organizaci? **1 znamená:** o možnosti dalšího rozvoje outsourcingu při zefektivnění chodu dalších nevýrobních činností rozhodně budeme uvažovat a **10 znamená:** další rozvoj outsourcingu je v budoucnu velmi nepravděpodobný.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

9. Následující kritéria mohou ovlivňovat volbu poskytovatele služeb. U každého z nich prosím uveďte, do jaké míry je pro Vás dané kritérium důležité na stupnici 1 až 10. **1 znamená:** maximálně důležité, **10 znamená:** absolutně nedůležité.

a) cena za poskytované služby	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b) výše úspor spojených se službami třetí strany	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
c) garance těchto úspor	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d) garance včasného řešení reklamací / poruch	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
e) známost společnosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
f) dodané reference společnosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
g) nabídka komplexního řešení pro všechny nevýrobní činnosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
h) vysoká vnímaná profesionalita zástupců společnosti (věděli „o co nám jde“, „o čem je řeč“), mají zkušenosti a know-how	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
i) mohli poskytnout počáteční finanční krytí pro potřebné investice	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
j) nabídli nám otevřenou kalkulaci	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10. Uvažujete o výběrovém řízení na dodavatele nevýrobních služeb v následujících 6 měsících?

1 ☐ Ano

2 ☒ Ne

11. Můžete prosím odhadnout, jak velké plochy vaše organizace spravuje?

1) Výrobní plochy

a) do 50 m²

b) 51 m² až 100 m²

c) 101 m² až 250 m²

d) 251 m² až 500 m²

e) 501 m² až 1000 m²

f) 1001 m² až 2500 m²

g) 2501 m² až 5000 m²

h) 5001 m² a více

i) ☒ žádné

2) Administrativní a technické plochy

a) do 50 m²

b) 51 m² až 100 m²

c) 101 m² až 250 m²

d) 251 m² až 500 m²

e) 501 m² až 1000 m²

f) 1001 m² až 2500 m²

g) 2501 m² až 5000 m²

h) ☒ 5001 m² a více

i) žádné

3) Venkovní plochy

a) do 50 m²

b) 51 m² až 100 m²

c) 101 m² až 250 m²

d) 251 m² až 500 m²

e) 501 m² až 1000 m²

f) 1001 m² až 2500 m²

g) 2501 m² až 5000 m²

h) ☒ 5001 m² a více

i) žádné

12. V kolika budovách / objektech vaše organizace dohromady sídlí, působí, vyrábí...? Uved'te prosím počet zahrnující všechny budovy vaší organizace, které se nacházejí na území České republiky a mají zastavěnou plochu větší než 50m².

1 ☐ 1

2 ☒ 2 - 5

3 ☐ 6 - 10

4 ☐ 11 - 15

5 ☐ 16 - 20

6 ☐ 21 - 30

7 ☐ 31 - 40

8 ☐ 41 - 50

9 ☐ 51 a více

13. A v kolika lokalitách (městech / obcích) se tyto budovy nacházejí?

1 ☒ 1

2 ☐ 2 - 5

3 ☐ 6 - 10

4 ☐ 11 - 15

5 ☐ 16 - 20

6 ☐ 21 - 30

7 ☐ 31 - 40

8 ☐ 41 - 50

9 ☐ 51 a více

14. Jaké je asi průměrné stáří těchto budov / objektů?

1 ☐ mladší 5 let

2 ☐ 5 - 10 let

3 ☐ 11 - 20 let

4 ☒ více než 20 let

pokračujte prosím otázkou 16

15. Proběhla v těchto budovách / objektech za posledních 5 let rozsáhlá rekonstrukce nebo modernizace?

1 ☐ Ano

2 ☐ Někde ano, někde ne

3 ☐ Ne

16. Kolik má vaše organizace zaměstnanců, pokud jde o:

1) administrativní pracovníky

- a) do 10
- b) 11 – 20
- c) 21 – 50
- d) 51 – 100
- e) 101 – 250
- f) **251 – 500**
- g) 501 a více

2) technické pracovníky

- a) **do 10**
- b) 11 – 20
- c) 21 – 50
- d) 51 – 100
- e) 101 – 250
- f) 251 – 500
- g) 501 a více

17. Uved'te prosím roční obrat (rozpočet) vaší organizace.

- | | |
|---|---|
| 1 ☐ do 2 milionů Kč | 6 ☐ 51 - 100 milionů Kč |
| 2 ☐ 2 - 5 milionů Kč | 7 ☐ 101 - 250 milionů Kč |
| 3 ☐ 6 - 10 milionů Kč | 8 ☐ 251 - 500 milionů Kč |
| 4 ☐ 11 - 25 milionů Kč | 9 ☐ 501 milionů - 1 miliarda Kč |
| 5 ☐ 26 - 50 milionů Kč | 10 ☒ více než 1 miliarda Kč |

18. V jaké organizační složce (útvary) a na jaké pozici působíte?

Vypište prosím: technik - energetik

19. Můžete prosím výhradně pro účely kontaktování ze strany našeho zadavatele uvést Vaše jméno, příjmení a kontaktní telefon do kanceláře?

Jméno a příjmení: Miloslav Gottfried
Telefon: 737 203 651

**20. Můžete prosím uvést jméno, příjmení a kontaktní telefon osoby, která je ve vaší organizaci odpovědná za realizaci výběrových řízení na dodavatele nevýrobních činností / služeb?
Na jaké pracovní pozici působí?**

Jméno a příjmení: Bc. Stanislav Krampera
Telefon: 475 657 333
Pozice: vedoucí oddělení hospodářské správy

Děkuji Vám za Váš čas a ochotu.