

Organizace	
IC	
Datum vyplnění	



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 / nevýrobní 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 posíle adaptovat svou nabídku tak, aby co nejlépe vyhovovala mimo jiné i Vám, jakožto potenciálnímu zákazníkovi. Dovoľte 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.), přečtěte prosím tento dotazník k vyplnění osobě v rámci vaší organizace, která je za tuto oblast zodpovědná.

Prosíme Vás, abyste byla maximálně otevřený/á i kritický/á. Váš názor je pro zadavatele tohoto výzkumu velmi důležitý a záleží mu na tom, aby své služby mohli 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 dodavatele 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 / zimní údržba chodníků, cest, venkovních ploch vč. parkovacích)
 5 Zajištění zahradnických prací
 6 Někjaké 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 Někjaké jiné? VYPIŠTE PROSÍM:

C. V OBLASTI TECHNICKÝCH SLUŽEB:

- ano ne není relevantní
- 1 Provoz energetických zařízení (kotelna, nákup energií, činnost energetika)
 2 Někjaké 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 Někjaké jiné? VYPIŠTE PROSÍM:

E. V OSTATNÍCH OBLASTECH:

- ano ne není relevantní
- 1 Služby recepce
 2 Někjaké jiné? VYPIŠTE PROSÍM:

3. Kdo, která společnost je tímto dodavatelem?

Vypište prosím.....

4. Na jakou dobu máte s tímto jedním dodavatelem sjednanu 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.

4/11

6.3. (Musíte zajišťovat?) Činnost v oblasti technických služeb (např. kotlina, 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 (kotlina, nákup energií, činnost energetika...)	1 (2) 3	IZELIČAS GHL...P.S.G.S.	2012	1 2 3 4 5

6.4. (Musíte zajišťovat?) Činnost 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, teřaby, hromosvody...)	1 (2) 3			1 2 3 4 5
Servis klimatizace, vzduchotechniky, elektrických zabezpečovacích systémů, EPS a sprinklerů	1 (2) 3			1 2 3 4 5

6.5. (Musíte zajišťovat?) Činnost 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.

6.1. Činnost 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, 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 ostrahy	1 (2) 3			1 2 3 4 5
Zajištění služeb 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 (leňní 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?) Činnost 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, 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 celkového úklidu vnitřních nebo vnějších ploch ve firmě	1 (2) 3	ISS pro servis Mikro a S a S Mikro a S a S	Mulovářův 301	1 (2) 3 4 5
Zajištění deratizace nebo desinfekce	1 (2) 3	Služby SANA	Mulovářův 301	1 (2) 3 4 5

1=semit, 2=smluvní dodavatel, 3=není relevantní

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

7. Jak byste na stupnici od 1 do 7 ohodnotila postoj vaší organizace ke snižování nevyrobních nákladů?
 1 znamená: snižování nákladů nevyrobních činností je jednou z důležitých priorit naší organizace a
 7 znamená: nevyrobní náklady jsou nedůležitou položkou v rozpočtu naší organizace.

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

8. Prosim, ohodnotte 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 nevyrobních 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 ne důležité.

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 nevyrobní činnosti	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
h) vysoká vnitřní profesionální 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 nevyrobních služeb v následujících 6 měsících?

Ano
 Ne

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

1) Vyrobní 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...? Uveďte prosím počet zahrnující všechny budovy vaší organizace, které se nacházejí na území České republiky a mají zastavěnou plochu větší než 50m².

- 1
 2 - 5
 6 - 10
 11 - 15
 16 - 20
 21 - 30
 31 - 40
 41 - 50
 51 a více

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

- 1
 2 - 5
 6 - 10
 11 - 15
 16 - 20
 21 - 30
 31 - 40
 41 - 50
 51 a více

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

- mladší 5 let
 5 - 10 let
 11 - 20 let
 více než 20 let
 pokračujte prosím otázkou 16

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

- Ano
 Někde ano, někde ne
 Ne

0/11

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

- 1) administrativní pracovníky
 - 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. Uvedte prosím roční obrát (rozpočet) vaší organizace.

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

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

*Vypište prosím...
Ved. odboru škol. naměstka, ved. odboru*

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

Jméno a příjmení: *Jindra Strakovská*
Telefon: *59 434 25 14*

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

Jméno a příjmení: *Mgr. Lenka Píkulová*
Telefon: *59 434 1117*
Pozice: *ved. odboru obehodů - pracovního*

Děkuji Vám za Váš čas a ochotu.