**Dotazník pro uchazeče o ocenění
Ambasador kvality České republiky**



1. **Základní informace o společnosti**

|  |  |
| --- | --- |
| Název společnosti |  |
| Právní forma |  |
| Adresa sídla společnosti |  |
| Hlavní předmět podnikání |  |
| Obor působení |  |
| Mise (základní účel existence společnosti) |  |
| Počet pracovníků |  |

1. **Informace o plnění jednotlivých kritérií**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kritérium** | **Komentář k plnění jednotlivých kritérií, případně odkaz na důkazy** | Bodové hodnocení – vyplňuje hodnotitel |
| 1. **Základní ekonomické ukazatele (váha 10%)**
 |  |
| 1. Výnosy v relaci k počtu pracovníků (trend za poslední 3 roky)
 |  |  |
| 1. Náklady v relaci k počtu pracovníků (trend za poslední 3 roky)
 |  |  |
| 1. Rentabilita tržeb (trend za poslední 3 roky)
 |  |  |
| 1. **Ocenění za kvalitu (váha 25%)**
 |  |
| 1. Certifikáty ISO 9001 či jiné certifikáty pro oblast managementu kvality
 |  |  |
| 1. Certifikáty ISO 14001, ISO 45001/OHSAS 18001, ISO 50001
 |  |  |
| 1. Ostatní certifikáty pro systémy managementu
 |  |  |
| 1. Zapojení do Národní ceny kvality
 |  |  |
| 1. Jiná ocenění na národní i mezinárodní úrovni týkající se kvality
 |  |  |
| 1. Počet držitelů personálních certifikátů Manažer a Auditor kvality (absolutní počet)
 |  |  |
| 1. Personální ocenění pracovníků organizace (Manažer kvality roku, Cena A. Žaludové a další)
 |  |  |
| 1. Jiné personální certifikáty na národní a mezinárodní úrovni (z oblasti managementu kvality)
 |  |  |
| 1. **Aktivity na podporu kvality (30%)**
 |  |
| 1. Členství v mezinárodních nebo národních organizacích zaměřených na oblast kvality, excelence, CSR, inovace (EOQ, EFQM, ASQ, ČSJ, Byznys pro společnost,…..)
 |  |  |
| 1. Organizování konferencí (seminářů, kulatých stolů) na téma podpory kvality
 |  |  |
| 1. Účast vlastních pracovníků na odborných akcích pořádaných jinými organizacemi (např. ČSJ – Evropský týden kvality, Měsíc kvality v ČR, akce poboček ČSJ a akce jiných organizací podporujících nástroje a systémy kvality)
 |  |  |
| 1. Lektorská činnost zaměstnanců
 |  |  |
| 1. Vydávání publikací zaměřených na kvalitu
 |  |  |
| 1. Spolupráce se školami, besedy s žáky a studenty ve školách
 |  |  |
| 1. Případné další aktivity pro podporu kvality
 |  |  |
| 1. **Udržitelný rozvoj, ochrana životního prostředí, vztah ke společnosti, kvalita života (20%)**
 |  |
| 1. Má organizace povědomí o potřebách všech důležitých zainteresovaných stran? Jak na tyto potřeby reaguje?Vede dialog se zaměstnanci?
 |  |  |
| 1. Je organizace aktivně zapojena do aktivit k ochraně životního prostředí (např. spolupráce se školami, účast pracovníků na akcích jako čištění řek, výsadba stromků v lesích apod.)?
 |  |  |
| 1. Vyvíjí organizace aktivity (např. formou nadační aktivity) na podporu zdravotně postižených a hendikepovaných?
 |  |  |
| 1. Podílí se (nebo se podílela) organizace na národním projektu Udržitelného rozvoje (17 cílů SDGs –Sustainable Development Goals)?
 |  |  |
| 1. Účastní se organizace na zlepšování života obyvatel v místě jejího působení (komunita a podpora jejího vzdělávání, rozvoje infrastruktury, podpora projektů celospolečenského významu)
 |  |  |
| 1. Přezkoumává organizace pravidelně soulad s právními a dalšími požadavky v oblasti ochrany životního prostředí?
 |  |  |
| 1. **Ochrana a podpora zákazníků (15%)**
 |  |
| 1. Jak získává organizace informace od zákazníků o kvalitě svých produktů či služeb?

(např. dotazníková šetření, besedy se zákazníky na výstavách a veletrzích, dny otevřených dveří). Jaké jsou trendy spokojenosti zákazníků (min. za poslední 3 roky)? |  |  |
| 1. Jak organizace informuje své zákazníky (stávající i budoucí) o svých inovačních aktivitách a nových produktech?
 |  |  |
| 1. Jak řeší organizace případné reklamace od zákazníků? Řešila někdy soudně spory se zákazníky? S jakými výsledky a opatřeními?
 |  |  |
| 1. Jaký je podíl reklamací?
 |  |  |

|  |
| --- |
| Prostor pro možné rozšíření odpovědí na jednotlivé otázky/oblasti: |

**Vyplněný dotazník zašlete do 30. 9. na email** **sekretariat@csq.cz**