
Potenciál značky QZ – Zaručená kvalita v textilním sektoru

Odborná studie mapující potenciál značky QZ – Zaručená kvalita mezi malými a středními firmami v textilním průmyslu v České republice.



Tato studie vznikla za finanční podpory Rady kvality České republiky a ve spolupráci s oficiálním portálem společenské odpovědnosti a kvality České republiky:

www.narodniportal.cz

1. Obsah

1. Obsah	1
2. Metodika	2
3. Srovnání se společným trhem EU	3
4. Značka QZ – Zaručená kvalita – principy, aktuální stav a její postavení ve vztahu k ostatním relevantním značkám zapojeným v programu Česká kvalita	5
5. SWOT analýza značky QZ – Zaručená kvalita.....	10
6. Oslovení českých oděvních a textilních firem s dotazníkem	13
7. Závěry a doporučení.....	21
8. Reference	22
Příloha č. 1 – znění dotazníku	23
Příloha č. 2 – seznam respondentů dotazníkového šetření	25

2. Metodika

Činnost spolku SOTEX GINETEX CZ, z. s. (dále jen SOTEX) je zaměřena zejména na zajišťování a rozšiřování správného a trvalého označování textilu, oděvů a kožedělných výrobků „symboly údržby“, prosazování tohoto způsobu značení a značení kvalitních výrobků prostřednictvím ochranné známky „QZ – Zaručená kvalita“.

Studie využívá několika unikátních zdrojů – pravidelných rozsáhlých průzkumů trhu, který pro GINETEX zajišťuje mezinárodní výzkumná agentura IPSOS. Výzkumy byly realizovány nejprve v šesti Evropských zemích (Česká republika, Francie, Itálie, Německo, Švédsko, Velká Británie), později bylo do průzkumu zahrnuto též Španělsko. Průzkumy byly realizovány vždy ve dvouletých cyklech a to od roku 2019 a byly zaměřeny vždy na péči o textil v domácnostech, nákupní chování spotřebitelů, znalost symbolů ošetřování a environmentální témata. Respondenti byli vybíráni s ohledem na jejich věk, pohlaví a geografickou příslušnost, aby bylo pokryto rovnoměrně území dané země.

Dalším zdrojem cenných informací je průzkum mezi textilními a oděvními firmami, který zrealizoval SOTEX v květnu roku 2021 v České republice. Respondenti byli osloveni na základě jejich příslušnosti podle NACE ve skupinách:

14 – Výroba oděvů

15 – Výroba usní a souvisejících výrobků

46160 – Zprostředkování velkoobchodu s textilem, kožesinovými výrobky, obuví a koženými výrobky

46410 – Velkoobchod s textilem

46421 – Velkoobchod s oděvy

47510 – Maloobchod s textilem ve specializovaných prodejnách

47640 – Maloobchod se sportovním vybavením ve specializovaných prodejnách

47710 – Maloobchod s oděvy ve specializovaných prodejnách

47722 – Maloobchod s obuví a koženými výrobky ve specializovaných prodejnách

Dalším parametrem pro zařazení mezi oslovované skupiny byl minimální roční obrat ve výši 200 tis. Kč. Dotazník obsahoval otázky, které byly zaměřeny přímo na povědomí o značce QZ – Zaručená kvalita, případný zájem o její propůjčení a také na znalost spolku SOTEX GINETEX CZ. Osloveno bylo 3 550 subjektů.

Dalším informačním vstupem této studie byly také výsledky Kulatého stolu – Diskuse nad značkou QZ – Zaručená kvalita s oborovými partnery, který proběhl 20. října 2020 v Brně a z části on-line.

Posledním vstupem do této studie bylo telefonické dotazování mezi držiteli značky QZ – Zaručená kvalita, které probíhalo v prosinci roku 2020.

Proto byla iniciována tato studie, jejímž cílem je odhalit potenciální zájem výrobních firem na užívání značky QZ – Zaručená kvalita a tím napomoci značce k plnění jejího počátečního záměru – být pro spotřebitele jasnou zárukou kvalitního nákupu.

3. Srovnání se společným trhem EU

Správné značení textilních výrobků informacemi požadovanými platnou legislativou v České republice je pro spotřebitele základem pro to, aby mohli textilnímu výrobku věnovat potřebnou péči a tím si zajistit dlouhodobou užitnost koupeného zboží. SOTEX je členem mezinárodní asociace GINETEX a v České republice zde plní roli národního výboru pro symboly ošetřování. Zajišťuje tak pro české firmy možnost používání symbolů ošetřování, které jsou registrovanou ochrannou známkou. Současně SOTEX informuje také spotřebitele o významech těchto drobných značek a tím nabádá ke správnému ošetřování výrobků.

Ruku v ruce se správným značením výrobků jde jejich kvalita. Proto byly rozšířeny aktivity SOTEXu téměř od samého počátku jeho existence i na oblast značení kvality a vznikla QZ – Zaručená kvalita. SOTEX se stal součástí vládního programu Česká kvalita, QZ – Zaručená kvalita byla začleněna do rodiny těchto značek.

Značka QZ – Zaručená kvalita je příležitostí, jak upozornit spotřebitele na výrobek, který splňuje parametry relevantních technických norem. Je to mocný marketingový nástroj, který může na nepřehledném trhu poskytnout výhodu a odlišit se od konkurence. Pokud firma vyrábí kvalitní textil, je si vědoma, že pro úspěch na trhu je důležitá také komunikace se spotřebitelem a právě QZ – Zaručená kvalita může nabídnout možnost zviditelnění.

SOTEX je součástí GINETEXu od roku 1997 a během této doby si vybudoval pozici aktivního člena, který pracuje s dostupnými informacemi a studiemi ve své zemi. Proto byl SOTEX také v roce 2021 opakovaně začleněn do rozsáhlého Evropského průzkumu znalosti symbolů ošetřování, nákupního chování a péče o textil u spotřebitelů v šesti zemích – České republice, Francii, Itálii, Německu, Švédsku a Velké Británii. Historicky první dotazníkové šetření z roku

2017 mimo jiné mapovalo také nákupní chování spotřebitelů a též informace, které jsou při nákupu textilního zboží nejdůležitější. V dlouhodobém pohledu vzrůstá pro spotřebitele význam značky kvality. V rámci průzkumu byl respondentům vznesen dotaz: „Když si kupujete oblečení, jak jsou pro vás jednotlivé informace uvedené na etiketách důležité?“ V roce 2017 odpovědělo, že značka kvality kladně 65 % dotázaných občanů České republiky, v roce 2019 to bylo již 70 % a v letošním průzkumu již 74 %. Tyto výsledky jasně dokazují, že naši spotřebitelé mají stále větší snahu kupovat kvalitnější zboží (GINETEX, Kompletní výsledky průzkumu za Českou republiku, 2021). Tento trend pravděpodobně souvisí s návratem spotřebitelů k českému textilnímu zboží, kterému zákazníci věří. Potvrzují to i držitelé značky QZ – Zaručená kvalita, kteří byli osloveni telefonicky v rámci našeho průzkumu na přelomu roku 2020/21.

Přestože si spotřebitelé přejí, aby jim oblečení vydrželo co nejdéle, jsou oděvy jednou z komodit, která je nakupována velmi často a to zejména pod tlakem sezónních módních trendů. Výsledky průzkumu z roku 2021 ukázaly, že 96 % respondentů z České republiky si koupilo alespoň jeden oděvní kus za posledních 6 měsíců. Evropané z ostatních členských států, kde probíhal průzkum, tak činí průměrně v 93 % (GINETEX, Péče o textil: Zájem o životní prostředí je nyní v centru zájmu Evropanů, 2021). Určité skupiny respondentů z České republiky však nakupují oblečení s různou frekvencí – jako například muži v 38 %, mladší lidé ve věku 18 – 34 let (v 45 %) a rodiny s dětmi do 15ti let (v 45 %). Jistý pozitivní posun ale nastal ve skupině tzv. frequent buyers, kteří nakupují oblečení několikrát do měsíce. V roce 2019 jich bylo 39 % a při letošním šetření jejich počet klesl na 35 % (GINETEX, Nové oblečení bez etikety si v Česku koupí málokdo., 2021).

V neposlední řadě se zde projevuje i environmentální přesah, kdy zákazníci nákupem výrobků od lokálních výrobců snižují environmentální dopad textilního zboží. Právě snaha o snížení zátěže na životní prostředí se projevuje ve výsledcích výzkumů GINETEXu stále silněji, a to jak formou šetrnější péče, tak i nákupem kvalitnějšího zboží, které vydrží déle a vzniká tedy méně textilního odpadu. Na významu dlouhodobě nabývá také země původu. V průměru je země původu důležitá pro 37 % dotázaných, přičemž před dvěma lety tomuto parametru přisoudilo význam o 3 % respondentů méně. Nejsilnější pouto v tomto směru můžeme sledovat ve Francii (59 % respondentů) a Itálii (66 % respondentů). V České republice sleduje zemi původu 32 % respondentů a poptávka po lokálním zboží dlouhodobě narůstá. (GINETEX, Péče o textil: Zájem o životní prostředí je nyní v centru zájmu Evropanů, 2021)

Přestože je značka QZ – Zaručená kvalita na trhu téměř čtvrt století, nepodařilo se její užívání rozšířit mezi textilní firmy, zejména obchodníky s textilem v takové míře, aby byla pro zákazníky jednoznačným ukazatelem kvality a vyhledávali ji při nákupu.

4. Značka QZ – Zaručená kvalita – principy, aktuální stav a její postavení ve vztahu k ostatním relevantním značkám zapojeným v programu Česká kvalita

Značka QZ – Zaručená kvalita vznikla z iniciativy Textilního zkušebního ústavu s.p., SOTEXu a Asociace textilního-oděvního-kožedělného průmyslu již v devadesátých letech minulého století. Iniciátorem jejího vzniku byla potřeba odlišit kvalitní české textilní zboží od levného importovaného textilu a později pak také upozornit na kvalitní službu v prádelnách a čistírnách. Cílem bylo vytvořit jakýsi maják v nepřehledné zmlti textilních výrobků a služeb, a nasměrovat spotřebitele k produktům, které jim zajistí jejich spokojenost a dlouhodobou užitnost.

Principy značky QZ – Zaručená kvalita

Značka QZ – Zaručená kvalita je chráněna ochrannou známkou č. 214 683 „QZ-Zaručená kvalita“ s působností v České republice, ke které má vlastnická práva SOTEX GINETEX CZ.

Jedná se o jedinou značku, která je určena speciálně pro textilní výrobky a patří mezi nejstarší značky kvality v programu Česká kvalita.

Propůjčení značky QZ – Zaručená kvalita musí být provedeno v souladu se Statutem ochranných známek, který je vnitřním prováděcím předpisem SOTEXu. Statut definuje jak samotné ukotvení ochranných známek v činnosti SOTEXu, tak i výrobkové skupiny, pro které je možné značku získat a požadované parametry, které musí výrobek splnit.

QZ – Zaručená kvalita může být propůjčena textilním výrobkům či relevantním službám na období tří let, přičemž samotnému získání přechází ověřovací fáze. To v praxi znamená, že žadatel předloží protokoly z testů daného výrobku, které byly provedeny akreditovanou zkušební laboratoří. Výsledky zkoušek musí splnit parametry požadované technickými normami, které se na daný výrobek/službu vztahují. Po posouzení shody je úspěšnému žadateli značka QZ – Zaručená kvalita propůjčena na období 3 let. Značku QZ – Zaručená kvalita je možné získat opakovaně, je však třeba pokaždé ověřit kvalitu produktu/služby a výsledky musí splňovat hodnoty doporučené národními normami a oborovými specifikacemi.

Původní záměr, kdy QZ – Zaručená kvalita byla určena pouze českým výrobním firmám, byl později rozšířen na obchodní společnosti, které mají zájem budovat jméno firmy na prodeji kvalitních výrobků, a to buď českých anebo dovozových.

Aktuální seznam držitelů značky QZ – Zaručená kvalita (k 30. srpnu 2021)

č. licence	QZ - výrobce	web
991013	DADKA VRACOV s.r.o.	https://www.dadka.cz/
051025	Veratex Česká republika s.r.o.	https://www.veratex.cz/
061026	MORAVEC KVALITNÍ PONOŽKY s.r.o.	https://moravec-cz.com/
091032	Eva Němcová - FARMERS	
091033	ARCÁDE COLOR, s.r.o.	https://www.arcadecolor.cz/
101036	Ing. Jaroslava Mudráková - RADETEX	https://www.cepicerdx.cz/?recordStart=0
101038	2G-spol. s.r.o.-Přikrývky a polštáře	https://www.2glipov.cz/
111039	B.E.S. - Petrovice, s.r.o.	https://bes-petrovice.cz/
111040	Martin Sekerka	
111041	Ewa Klimešová	
121042	Little Rock Star, s.r.o.	http://www.littlerockstar.cz/
141045	Stanislav Houdek	
151046	Michal Uhlíř – CAPU	
151047	Minox Czech s.r.o.	http://www.minox.cz/
	QZ – dovozce	
052002	Ing. Robert Nosek	https://www.xkko.cz/
092009	PRO MRŇOUSKY a.s	https://www.promrnousky.cz/
	QZ – prádelny	
073016	MÝVAL ZLÍN, spol. s r.o.	http://www.myvalzlin.cz/
093019	Pavel Havlíček	https://www.pradelna-ph.cz/
103020	Varnsdorfská prádelna , spol. s.r.o.	https://www.varnsdorfskapradelna.cz/
103022	Prádelna a čistírna Jihlava, s.r.o.	https://www.pradelnaji.cz/
103023	Prádelna Koudelka a syn s.r.o.	https://www.pradelnakoudelka.cz/
113024	P-MM s.r.o.	http://www.pradelna-mm.cz/
123025	LEDER TEX s.r.o.	https://www.leder-tex.cz/
133026	TRITON, spol. s r.o.	
153027	Clean up s.r.o.	http://www.mycleanup.cz/
153028	CHRISTOF, spol. s r.o.	www.christof.cz

K 15. srpnu 2021 využívá značku QZ – Zaručená kvalita 26 držitelů – českých výrobních firem (14), prádelen (10) a dvě obchodní firmy. Většina držitelů používá značku déle než 5 let. V posledních pěti letech se nepodařilo získat žádného nového držitele, přičemž hlavním důvodem

byla nezbytná investice do nezávislého ověření kvality produktu v řádech několika desítek tisíc korun. Naopak došlo k úbytku licencí, což bylo způsobeno ze strany držitelů značky buď ekonomickými důvody, nebo nezájmem o další využívání značky. Z globálního pohledu není počet ukončených licencí (7) za poslední dva roky nijak alarmující. Optikou celkového počtu propůjčených značek, které SOTEX uděluje, se jedná o nezanedbatelnou skutečnost ve výši zhruba 20ti % licencionářů, která vyžaduje analýzu důvodů, proč došlo k ukončení spolupráce. Podle interních informací z komunikace s držiteli značky došlo k ukončení spolupráce z důvodů:

- Změny strategie firmy
- Snižování výrobních nákladů (neochota investovat do nezávislého ověření kvality)
- Celkové nekomunikace (například změnou kontaktní osoby)
- Ukončení firmy

QZ jako součást České kvality

Podle aktuálních informací od Řídícího výboru programu Česká kvalita je v programu sdruženo celkem 23 značek kvality. (Česká kvalita, 2020) V porovnání s ostatními značkami zapojenými do programu Česká kvalita patří QZ – Zaručená kvalita mezi méně zastoupené značky.

	Správce značky	Název značky	Udělené licence 2018-2020	Ukončené licence 2018-2020	Platné licence 2020
1	Asociace českých nábytkářů	Česká kvalita Nábytek	5	874	3 475
2	Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR	Značka kvality v sociálních službách	56	25	77
3	Asociace pro elektronickou komerci, z. s.	APEK Certifikovaný obchod	36	31	127
4	Asociace veřejně prospěšných organizací ČR (AVPO ČR)	Spolehlivá veřejně prospěšná organizace	2	9	18
5	CENIA, Česká informační agentura životního prostředí	Ekologicky šetrný výrobek/služba	19	36	32
6	Česká obuvnická a kožedělná asociace	Komfortní obuv	137	151	137
7	Česká obuvnická a kožedělná asociace	Zdravotně nezávadná obuv – ŽIRAFKA	82	120	82

8	Česká společnost pro jakost	Czech Made	18	1	17
9	Elektrotechnický zkušební ústav, s. p.	Kvalitní a bezpečná montáž	9	2	7
10	Elektrotechnický zkušební ústav, s. p.	Certifikované služby IT	6	3	3
11	Elektrotechnický zkušební ústav, s. p.	ESČ	136	2	134
12	GAS s.r.o.	CG	1	3	45
13	Institut pro testování a certifikaci, a.s.	Bezpečné hračky	15	2	13
14	Institut pro testování a certifikaci, a.s.	ITC certifikovaná kvalita	5	0	5
15	Kabinet pro standardizaci, o.p.s.	Hřiště-sportoviště-tělocvična – Ověřený provoz	6	1	38
16	Makro Cash & Carry ČR s.r.o.*	HORECA Select			
17	Nadační fond pro podporu osob se zdravotním postižením	Práce postižených	5	8	5
18	Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.	Životnost PLUS	13	0	20
19	SOTEX GINETEX CZ	QZ – Zaručená kvalita	0	7	27
20	Strojírenský zkušební ústav, s.p.	SZUTEST – Product tested	0	0	0
21	Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR - SOCR ČR	Diamantová liga kvality	84	0	84
22	Svaz zkušeben pro výstavbu	Osvědčeno pro stavbu	8	8	20
23	Technický a zkušební ústav stavební Praha, s.p.	Bezpečná a kvalitní hračka	6	0	11

Počet vydaných licencí na značku QZ – Zaručená kvalita řadí SOTEX na 12. místo mezi všemi značkami.

Konkurenční značky

Z pohledu případné konkurence či alternativy pro QZ – Zaručená kvalita mezi ostatními značkami kvality je možné využít například značky Czech Made vydávaný Českou společností pro jakost, kterou v minulosti využila společnost Triola a.s. pro jeden ze svých výrobků. Druhou možností je „ITC certifikovaná kvalita“, který uděluje v rámci dobrovolné certifikace Institut certifikace a testování ve Zlíně.

V obou případech však výrobní ani obchodní firmy tyto alternativy nevyužívají.

Na trhu se však vyskytuje další možnost, která umožňuje výrobcům své výrobky označit zemí původu – tzv. Český výrobek. Toto označení však nijakým způsobem nedeklaruje kvalitativní charakteristiky výrobku, neprobíhá žádné ověření kvality ani posouzení shody. Parametrem pro získání značky je umístění výroby produktu v České republice, použití určitého procenta domácích surovin a vlastnictví firmy v České republice. Zde je možné využít dvě alternativy – Český výrobek, který uděluje společnost Český výrobek s.r.o. se sídlem v Prostějově, nebo Český výrobek, který uděluje Nadační fond Český výrobek se sídlem v Praze.

Jak bylo zmíněno již dříve, v České republice neexistuje přímá konkurence značce QZ – Zaručená kvalita. Jedná se tedy o unikátní koncept, který má své místo na trhu a je třeba věnovat péči a pozornost tomu, jak značku přiblížit českým firmám, přizpůsobit více jejich potřebám a záměrům a tím zvýšit její atraktivitu.

5. SWOT analýza značky QZ – Zaručená kvalita

Abychom se na značku QZ – Zaručená kvalita mohli podívat důkladněji, poslouží nám SWOT analýza, která odhalí silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Získané informace mohou odhalit případný potenciál a možnosti k rozšíření QZ – Zaručená kvalita ve větším měřítku.

	POMOCNÉ (k dosažení cíle)	ŠKODLIVÉ (k dosažení cíle)
VNITŘNÍ (atributy organizace)	STRENGTHS (silné stránky) • Historie • Důvěryhodnost • Dobrý servis pro zájemce • Rostoucí zájem spotřebitelů	WEAKNESSES (slabé stránky) • Nízký kapitál a personální kapacity pro propagaci • Nízké povědomí u výrobců i spotřebitelů • Malý počet držitelů • Výše nákladů na testování • Minimální podpora vládního programu MPO
VNĚJŠÍ (atributy prostředí)	OPPORTUNITIES (příležitosti) • Zájem o kvalitní výrobky ve společnosti • Možná podpora (inovační vouchery) • Zviditelnění značky v rámci propagace České kvality	THREATS (hrozby) • Ekonomická recese • Změny programu ze strany státu • Nízká personální kapacita využití marketingového potenciálu

Silné stránky

Silnými stránkami QZ – Zaručená kvalita jsou historie značky, která bude v blízké budoucnosti slavít 25 let existence. Velkou roli hraje také její důvěryhodnost, která je podložena nezávislým testováním a dobrý servis pro případné zájemce o značku – osobní přístup a dobré vztahy i se současnými licencionáři. Velmi silným argumentem pro případné licencionáře je rostoucí zájem o kvalitu výrobků ze strany spotřebitelů, který je patrný z mezinárodního průzkumu realizovaného společností IPSOS pro GINETEX. Spotřebitelé v České republice mají dlouhodobě vzrůstající tendenci vybírat si zboží se značkou kvality, jak bylo uvedeno výše. (GINETEX, Kompletní výsledky průzkumu za Českou republiku, 2021)

Slabé stránky

Oproti tomu jsou slabými stránkami celého konceptu QZ – Zaručená kvalita zejména nedostatek prostředků na účinnou propagaci jak u spotřebitelů, tak i u výrobních firem. S tím souvisí i nízká

kapacita profesionálního zajištění činností spojených s organizováním reklamních kampaní. To má pak významný vliv na nízké povědomí o značce u spotřebitelů i potenciálních držitelů značky. A dopadem všech výše uvedených slabých stránek je již zmiňovaný malý počet držitelů, který snižuje šanci, že se se značkou spotřebitel potká na trhu v dostatečné míře, aby se podle značky pak mohl orientovat při dalším nákupu. Pro potenciální držitele je velkou bariérou pro získání značky QZ – Zaručená kvalita vstupní investice v řádech desítek tisíc korun za nezávislé ověření kvality výrobku. Pro snížení této bariéry přistoupil SOTEX na uznávání certifikátů od výrobců materiálu, zde však spolupráce často skončí špatnou komunikací s potenciálními držiteli (vyžaduje to aktivitu z jejich strany – získat dokument, poslat jej k posouzení, případně dodat další dokumenty).

Příležitosti

Velkou příležitostí pro značku QZ – Zaručená kvalita je současný vzrůstající trend tzv. Slow Fashion. Tento trend podporuje nákup kvalitního oblečení, které déle vydrží a vzniká tím méně odpadu, čímž sekundárně podporuje principy cirkulární ekonomie (vyrábím kvalitně, zboží déle vydrží a využije se do poslední příležitosti například drobnými úpravami doma (Do It Yourself) a na závěr je odevzdám do tříděného odpadu). Další možností, kterou by případní zájemci o značku QZ – Zaručená kvalita mohli využít, je finanční podpora Technologické agentury ČR, která nabízí tzv. inovační vouchery na podporu inovovaných výrobků.

Plánovaná větší mediální podpora programu Česká kvalita by mohla přinést žádoucí pozornost veřejnosti a zajistit tak poptávku ze strany spotřebitelů, která by mohla být motivací pro potenciální držitele.

Hrozby

Hrozbou pro větší uplatnění značky QZ – Zaručená kvalita může být ekonomická recese, kterou odstartovala pandemie COVIDu a taktéž očekávané zpomalení ekonomiky po zhruba deseti letech růstu. Podle dat z Českého statistického úřadu v roce 2020 zaznamenal průmysl celkově propad v tržbách o 6,1 %, přičemž míra inflace byla nejvyšší za celé desetiletí a vyšplhala se na 3,2 %. (Český statistický úřad, 2021). Pro textilní a oděvní sektor sleduje ekonomické výsledky oboru Asociace textilního-oděvního-kožedělného průmyslu u firem nad 20 pracovníků. Také zde hovoří čísla jasně – v oděvní výrobě došlo k propadu tržeb o 2,2 % a u textilního průmyslu dokonce o 7,2 %. Lze tedy předpokládat, že v současné době budou majitelé malých a středních firem spíše opatrní. Hrozbou pro QZ – Zaručená kvalita je také určitá nestabilita ze strany státu/vlády, která v uplynulých dvou letech díky strukturálním změnám v podstatě zastavila rozběhlé aktivity. Tato

nejistota může být negativně vnímána i u potenciálních zájemců o značku. Velkou hrozbou pro QZ – Zaručená kvalita jsou omezené zdroje na propagaci značky. Činnost SOTEXu je primárně financována z členských poplatků spojených se správou o symboly údržby. Investice do masivní reklamy, kterou QZ – Zaručená kvalita velmi potřebuje, by znamenala zvýšení nákladů, které SOTEX nemá pokryté zdroji.

Na základě výše uvedených výsledků ze SWOT analýzy se pro zjištění potenciálního zájmu o značku QZ – Zaručená kvalita přistoupilo k přímému oslovení majitelů a ředitelů českých firem.

6. Oslovení českých oděvních a textilních firem s dotazníkem

Sběr dat:

Sběr dat probíhal formou on-line dotazování. Nejprve byla vytvořena databáze subjektů dle níže uvedených parametrů a následně byl každému subjektu zaslán e-mail s žádostí o účast v on-line dotazníkovém šetření. Znění on-line dotazníku je uvedeno v příloze č. 1 této studie.

Celkově bylo vyplněno 103 dotazníků s relevantními subjekty (příloha č.2).

Sběr dat probíhal ve dnech 29. 4. – 28. 5. 2021

Databáze subjektů: Při tvorbě databáze se vycházelo z databáze Albertina. Databáze subjektů byla vytvořena na základě následujících kritérií:

Zahrnuté obory činnosti podle NACE 13, 14, 46160, 46410, 46421, 47510, 47640, 47710.

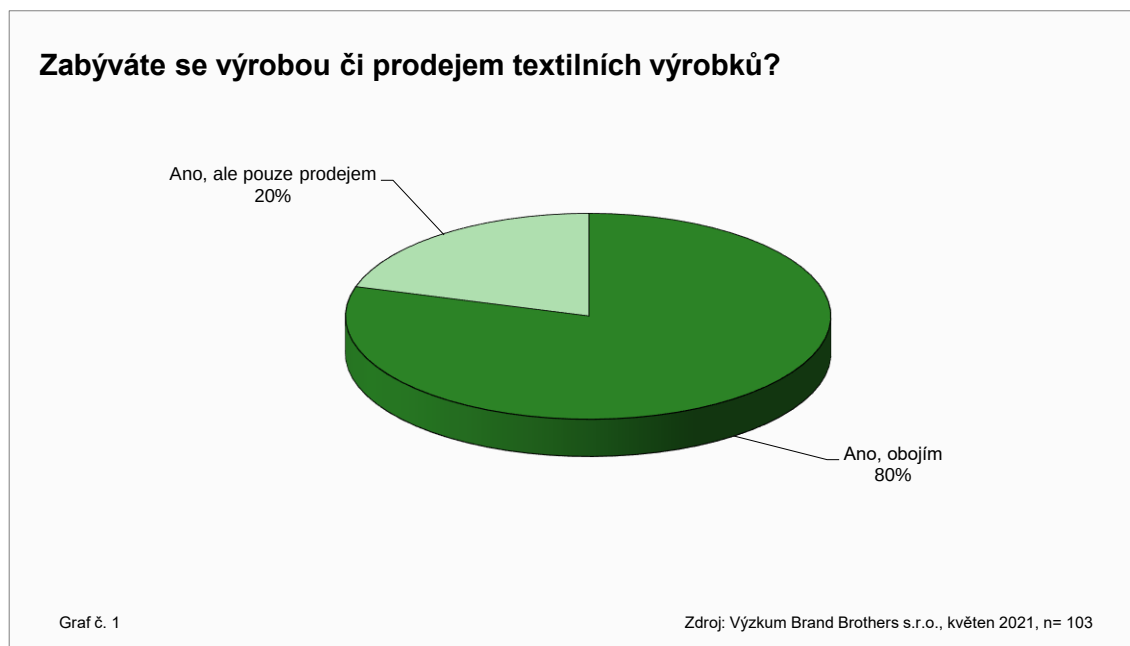
Do databáze byly zároveň zahrnuty pouze společnosti s uvedenou e-mailovou adresou a společnosti s obratem alespoň 200 tis. Kč ročně.

Databáze obsahovala celkově 3 355 subjektů.

Dotazník byl koncipován tak, aby pokryl otázky týkající se kvality zboží, využívaných technických standardů pro výrobu, povědomí o značce QZ – Zaručená kvalita a dalších obdobně zaměřených označení, reklamaci výrobků a použití symbolů ošetřování na textilních výrobcích. První otázka byla tzv. filtrovací, pokud subjekt odpověděl na tento dotaz negativně, byla jeho účast v dotazování ukončena.

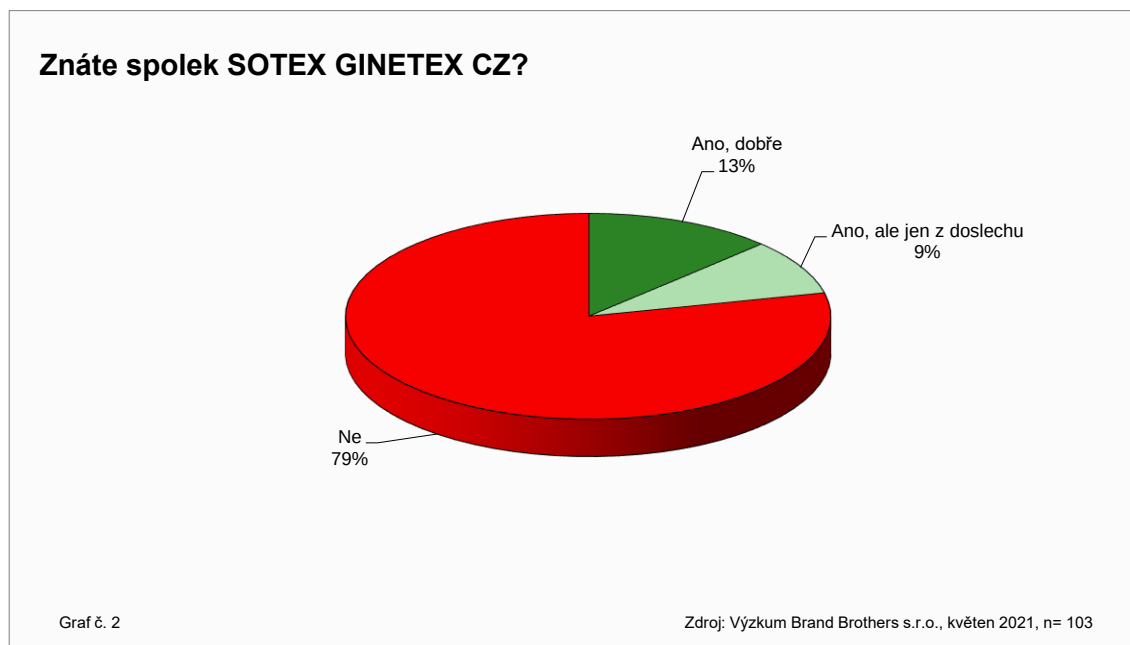
Výsledky průzkumu

Zabýváte se výrobou či prodejem textilních výrobků?



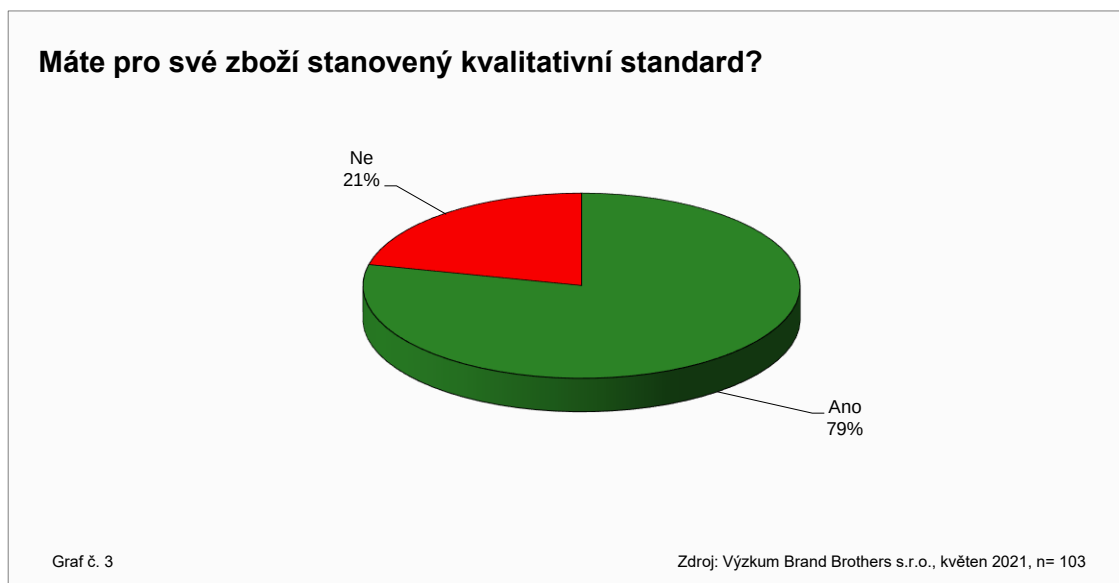
Většina (80 %) oslovených subjektů se zabývá nejenom **prodejem, ale i **výrobou** textilních a oděvních výrobků. Pouze prodejem se zabývá jedna pětina (20 %) subjektů.**

Znalost spolku Sotex Ginetex



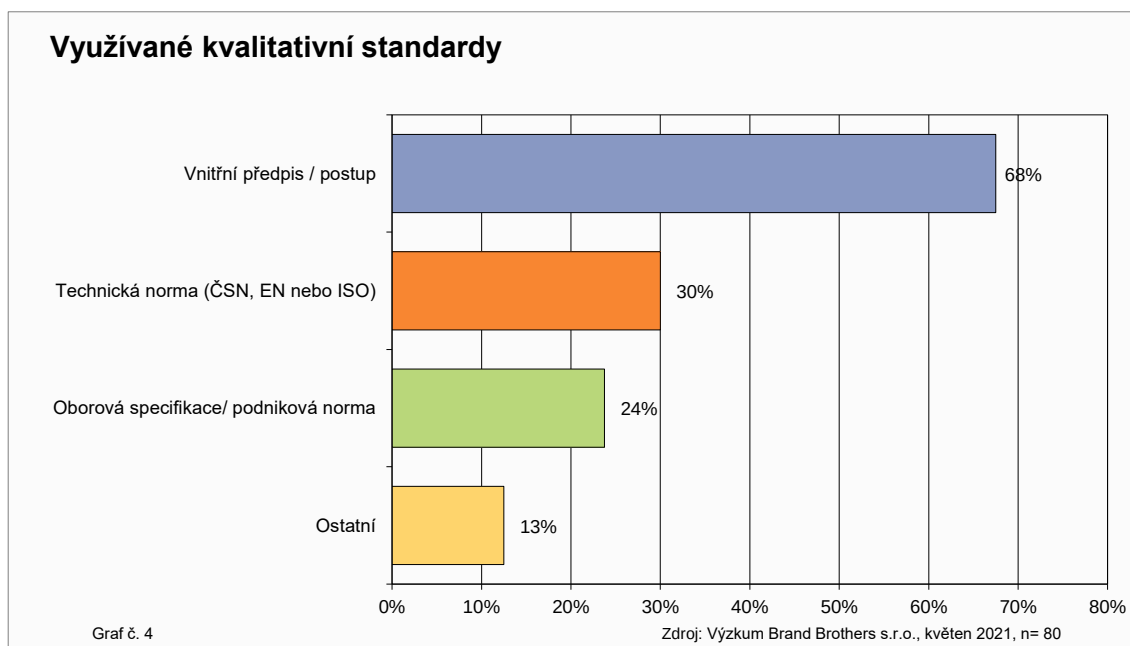
79 % respondentů o spolku SOTEX GINETEX CZ dosud neslyšelo. Dobře ho zná pouze 13 % oslovených. Přibližně každý desátý (9 %) SOTEX GINETEX CZ zná prozatím jen z doslechu.

Máte pro své zboží stanovený kvalitativní standard?



Více než $\frac{3}{4}$ firem (79 %) již má pro své zboží stanovený kvalitativní standard. Zbývajících 21 % společností kvalitativní standardy dosud stanovené nemá.

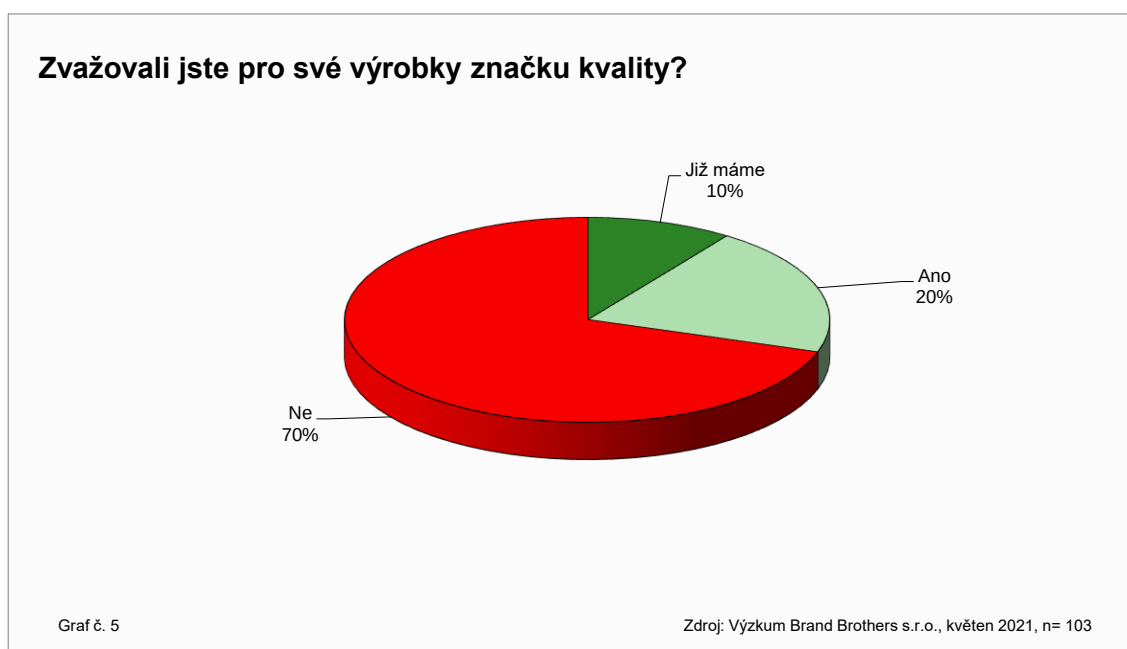
Využívané kvalitativní standardy



Co do využívaných kvalitativních standardů, ve **většině společností (68 %) se jedná o vnitřní předpis**. Přibližně třetina subjektů (30 %) se drží technické normy (ČSN, EN nebo ISO). Dalších 24 % společností se spoléhá na oborové specifikace a podnikové normy. Výroky, které byly ojedinělé, jsme zaznamenali na škále ostatní¹.

¹Ostatní: Český výrobce; Kvalita materiálu; Kvalita podkladu a tisku; Kvalita, pevnost; Podmínky zákazníka; Pouze 1. jakost; Precizní ruční zpracování; Původ výrobku, ekologie při pěstování, ekologie při výrobě, Fair Trade; Tradiční postupy; Zakázka

Zvažovali jste pro své výrobky značku kvality?



Každá desátá společnost (10 %) již má pro své výrobky značku kvality. 20 % subjektů o této možnosti zatím pouze uvažuje. Naopak **70 % tuto možnost nevyužívá a prozatím ani nezvažuje.**

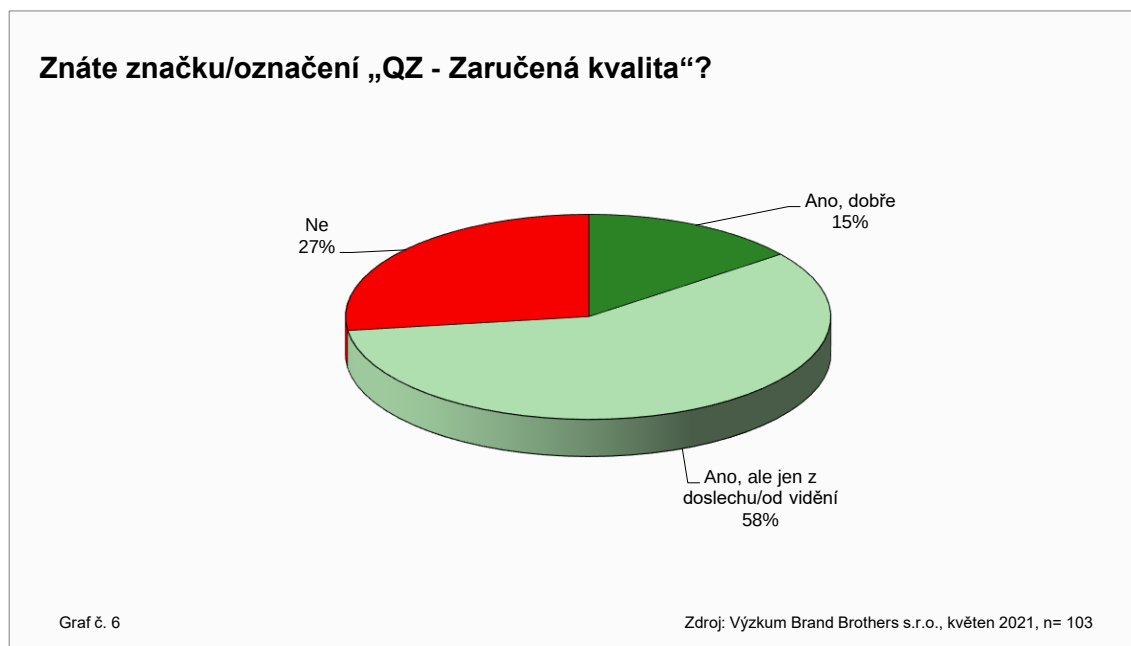
Jakou značku kvality používáte?

Tab. 1.: Používané značky kvality

Využívaná značka kvality
EN 12641-2
GOTS, OEKO-TEX
ISO
ISO 9001:2016
Jako značku kvality a originality používáme svoje logo a jsme nositeli certifikátu - "Prácheňsko regionální produkt"
Máme jen tu od Asociace regionálních značek - regionální produkt
OEKO-TEX
ROOSTER
Viktorija Morozoff Fashion Designer
Žirafa

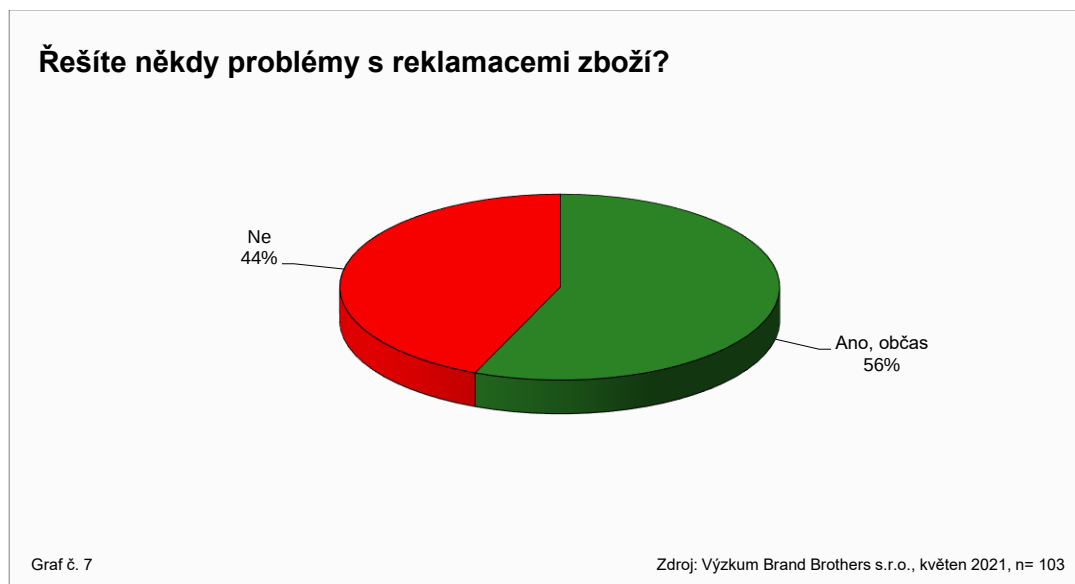
Využívané značky kvality a jejich chápání se značně liší – v některých případech se jedná o oborové normy, jindy o regionální značku, případně další označení.

Znáte značku/označení „QZ - Zaručená kvalita“?



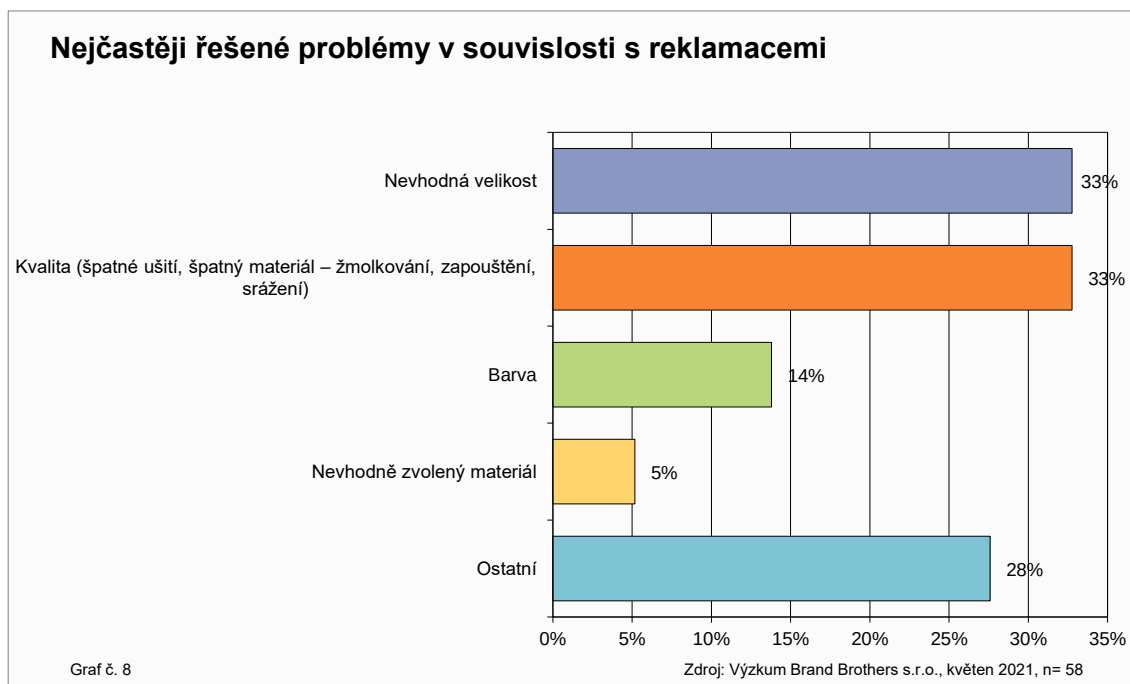
Většina subjektů (73 %) značku „QZ – Zaručená kvalita“ zná, avšak pouze 15 % deklaruje, že ji zná dobře. Dalších 58 % ji zná z doslechu/od vidění. 27 % dotázaných zástupců značku vůbec nezná.

Řešíte někdy problémy s reklamacemi zboží?



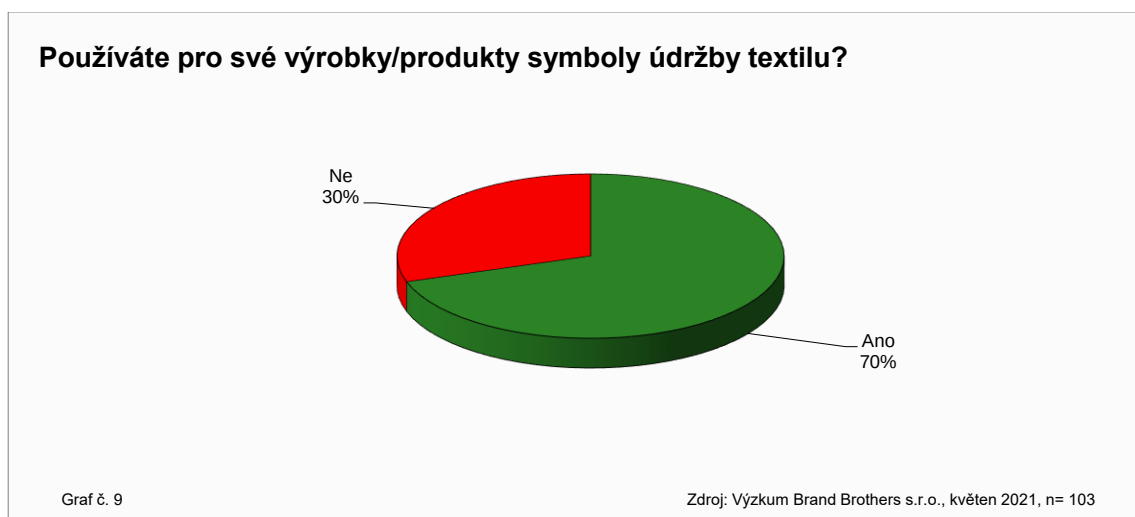
Problémy s reklamacemi občas řeší více než polovina subjektů (56 %). Zbývajících 44 % firem problémy s reklamacemi nemá, nebo nepřiznává.

Nejčastěji řešené problémy v souvislosti s reklamacemi



Nejčastější důvody pro reklamaci představují nevhodná velikost (33 %) a nízká kvalita výrobku (33 %). Dalších 14 % problémů souvisí s barvou výrobku a v 5 % se jedná o nevhodně zvolený materiál. Další důvody zmíněné ojediněle jsou zaznamenány souhrnně ve škále ostatní².

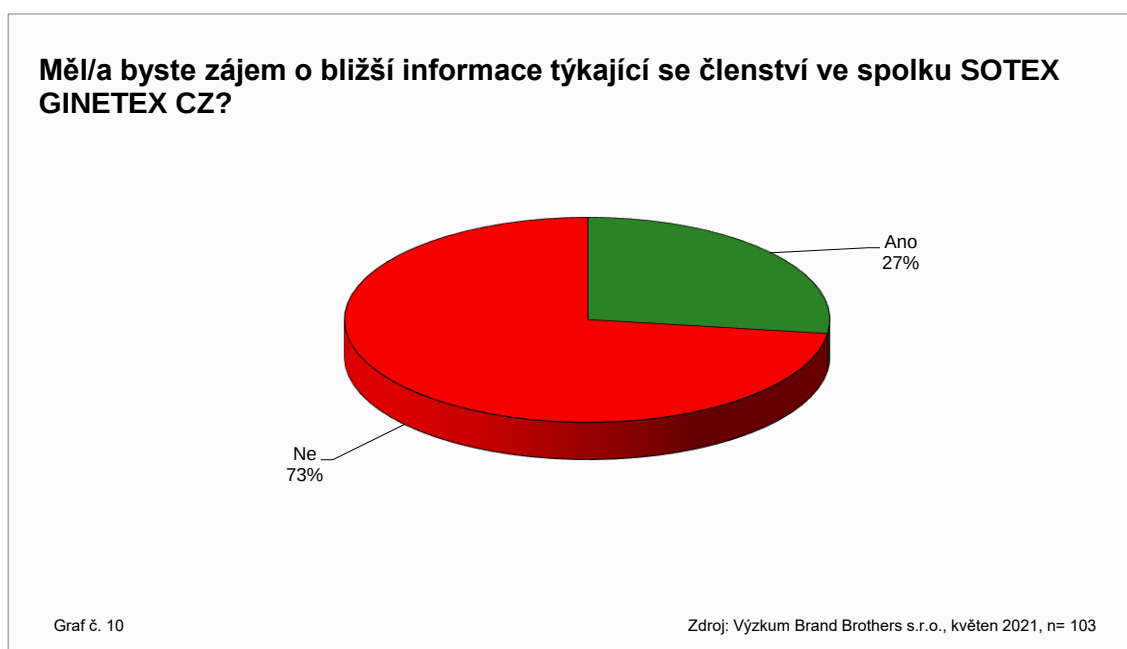
Používání symbolů údržby textilu



7 z 10 subjektů (70 %) pro své výrobky používá symboly týkající se údržby textilu.

² Ostatní: Adheze; Chyba potisku; Cena; Chybějící součást výrobku (ale já textilní výrobky nemám); Nestálobarevnost; Chybná údržba výrobků; Nevhodně vybrané poruchové zipy; Prořezy; Občas i zboží vykazuje jiné vlastnosti, než deklarujeme; Přestřiky kolem popruhů; Většinou se jedná o zmýlenou zákazník; Specifické vlastnosti plsti (rozměr, objem, hmotnost...); Mechanické poškození způsobené zákazníkem nevhodným používáním; Zákazník si to rozmyslel; Neodpovídá představě; Nesedí střih.

Zájem o další informace o Sotex Ginetex



Další informace o spolku SOTEX GINETEX CZ by **rádo obdrželo 27 % dotázaných.**

Souhrn výsledků dotazníkového šetření

Cílem dotazníkového šetření bylo získat minimálně 100 odpovědí a zjistit povědomí o značce QZ – Zaručená kvalita mezi potenciálními držiteli – tedy konkrétně, zda značku znají, případně zda zvažují její získání. Akce měla za úkol také zjistit, zda firmy využívají jiných značek kvality a pokud ano, tak jakých. Dotazník byl směřován též na případné reklamace zboží a jejich důvody. Sekundárním cílem bylo zjistit povědomí o spolku SOTEX a značení textilních výrobků symboly údržby a případný zájem na další spolupráci - členství.

Výsledky dotazování přinesly zčásti rozporuplné a překvapivé odpovědi. Skupina, která na dotazník odpověděla, se skládala z 80ti % z výrobně-obchodních společností, pouze 20 % tvořily čistě obchodně zaměřené firmy. 79 % oslovených SOTEX nezná, pouze 9 % jen z doslechu. Více než $\frac{3}{4}$ respondentů má pro své zboží stanovený kvalitativní standard, přičemž ve většině firem se jedná o vnitřní předpis. Z oslovených společností již 10 % využívá nějaké značky kvality pro své výrobky, 20 % o této možnosti uvažuje a 70 % značku kvality nevyužívá a zatím o ní ani neuvažuje. Odpovědi na otázku, jakou značku kvality firmy používají, jsou roztržštěné mezi standardy systému kvality (ISO), zahraniční normy (GOST) nebo OEKO-TEX standard, což nejsou značky, ale mezinárodní nebo regionální normy. Dále se vyskytoval odkaz obchodní značky a značky pro regionální produkty, které s kvalitou výrobků souvisí jen velmi okrajově.

Přes slabou znalost pojmu značka kvality je tedy velmi překvapivý výsledek přímého dotazu na znalost QZ – Zaručená kvalita, pro který se vyjádřila téměř ¾ dotázaných.

Dotazy zaměřené na reklamace a jejich nejčastější důvody přinesly zajímavé odpovědi – 56 % občas řeší problém s kvalitou svých výrobků, přičemž důvody jsou nejčastěji buď nevhodná velikost, nebo kvalita výrobku. Pod sloučenou skupinou „ostatní“ je soubor méně častých důvodů – neúplný výrobek, různé výrobní chyby (kvalita zdrhovadel, chybná technologie) až po zavinění zákazníkem (špatná péče, nevhodné použití). Poslední dvě odpovědi jsou značně rozporuplné, protože na otázku, zda firma používá symboly údržby odpovědělo 70 % kladně, ale zájem o více informací týkající se členství má pouze třetina dotázaných.

Celkově výsledky průzkumu ukázaly, že potenciál využití značky QZ – Zaručená kvalita u českých výrobních/obchodních firem je u respondentů zhruba třetinový. Překvapivé bylo povědomí o značce, které dosáhlo mezi respondenty překvapivých 73 %.

7. Závěry a doporučení

Průzkum přímo v dotazování ukázal určitý potenciál rozvoje mezi oslovenými společnostmi, je tedy nezbytné tuto příležitost využít a nabídnout značku QZ – Zaručená kvalita těm, kteří projeví zájem o více informací. Ovšem zájem firem může narazit na bariéry, které se vyskytly již dříve – na finanční náročnost nezávislého ověření kvality či opad zájmu s nutností dodat potřebné dokumenty.

Výsledky dotazníkového průzkumu mezi českými firmami ukázaly všeobecně špatné povědomí o tom, co je to značka kvality a jak ji použít ve vztahu ke spotřebiteli. Proto je zde nezbytné posílení komunikace jak k potenciálním držitelům značky kvality, tak i ke spotřebitelům, aby značku kvality na trhu cíleně vyhledávali.

Vytvořit školení pro cílovou skupinu výrobců, na něž poukázal kulatý stůl, že je pro ně vhodná QZ. Školení bude o uplatnění značek při ovlivňování nákupního chování spotřebitelů ...

V tomto směru se bude doporučovat také využít konzultace či přímo přípravy plánu s marketingovou agenturou, která by pomohla správně komunikovat a zacílit potřebná sdělení cílovým skupinám, zejména spotřebitelům. Jejich zájem by pak podnítil i zájem firem na získání značky pro své výrobky.

Pro posílení zájmu nejen o značku QZ – Zaručená kvalita, ale i o ostatní značky sdružené v programu Česká kvalita je potřebné investovat finanční prostředky i nemalé úsilí do komunikace s širokou veřejností jak odbornou, tak i laickou. Ta by měla být zaměřena stávající držitele značky jako určité vzory, které ve své výrobní či obchodní praxi aplikují vhodné postupy.

SOTEX sám o sobě nedisponuje dostatečnou finanční kapacitou, proto je potřebné hledat zdroje pro mediální kampaň v prostředcích programu Česká kvalita, který by měl cíleně propagovat značky zde sdružené. Zde se v letošním roce skýtá možnost využití plánovaného pořadu Českou kvalitu nenahradíš či Toulky Českem budoucnosti, kam byly některé z držitelů značek kvality zařazeny.

8. Reference

- Česká kvalita. (31. 12 2020). Výroční zpráva programu Česká kvalita za rok 2020. *Výroční zpráva programu Česká kvalita za rok 2020*. Praha, Česká republika: Řídicí výbor programu Česká kvalita.
- Český statistický úřad. (22. 08 2021). *Český statistický úřad*. Načteno z www.czso.cz: https://www.czso.cz/csu/czso/hmu_cr
- GINETEX. (16. 08 2021). *Kompletní výsledky průzkumu za Českou republiku*. Načteno z www.sotex.cz: <https://www.sotex.cz/wp-content/uploads/2021/08/Studie-CZ.pdf>
- GINETEX. (16. 08 2021). *Nové oblečení bez etikety si v Česku koupí málokdo*. . Načteno z www.sotex.cz: <https://www.sotex.cz/nove-obleceni-bez-etikety-by-si-v-cesku-koupi-malokdo-aktualni-pruzkum-ukazal-jak-se-lide-rozhoduji-pri-vyberu-odevu/>
- GINETEX. (8. 6 2021). *Péče o textil: Zájem o životní prostředí je nyní v centru zájmu Evropanů*. Načteno z www.sotex.cz: <https://www.sotex.cz/tiskova-zprava-pecce-o-textil/>

Příloha č. 1 – znění dotazníku

Dotazník

Dobrý den, tento průzkum je realizován pro společnost SOTEX GINETEX CZ. Cílem tohoto průzkumu je v první řadě zjištění a dále i zvýšení povědomí o této instituci a její působnosti.

Dovolujeme si Vás proto požádat o vyplnění následujícího stručného on-line dotazníku. Vyplnění dotazníku Vám zabere přibližně 3-5 minut.

Účastí ve výzkumu zároveň získáváte jedinečnou možnost vyhrát 2 vstupenky v celkové hodnotě 1 000 Kč na každoročně organizovaný prestižní veletrh módy Styl, který se bude konat na brněnském výstavišti (BVV) 21.-23.8.2021. Bližší informace k této soutěži naleznete na [Soutěž | SOTEX GINETEX CZ](#).

1. Na začátek bychom se rádi ujistili – zabýváte se výrobou nebo prodejem textilních či oděvních výrobků?

1. **Ano, obojím**
2. **Ano, ale pouze prodejem**
3. **Ne -> ukončit dotazování**

2. Znáte/znal(a) jste spolek SOTEX GINETEX CZ (než jsme Vás oslovili)?

1. **Ano, dobře**
2. **Ano, ale jen z doslechu**
3. **Ne**

3. Máte pro svoje zboží/výrobky stanovený nějaký kvalitativní parametr/standard?

1. **Ano -> O jaké parametry/standardy se jedná?**
 - a. **Technická norma (ČSN, EN nebo ISO)**
 - b. **Oborová specifikace/ podniková norma**
 - c. **Vnitřní předpis/ postup**
 - d. **Jiné:.....**

2. **Ne**

4. Zvažovali jste někdy pro svoje výrobky značku kvality?

1. **Již máme -> O jakou značku se jedná?**
2. **Ano**
3. **Ne**

5. Znáte značku/označení „QZ - Zaručená kvalita“?

1. **Ano, dobře**
2. **Ano, ale jen z doslechu/od vidění**
3. **Ne**



6. Řešíte někdy problémy s reklamami zboží?

1. **Ano, často**

2. **Ano, občas** -> Z jakého důvodu zákazníci zboží nejčastěji reklamují?

a. **Nevhodná velikost**

b. **Nevhodně zvolený materiál**

c. **Barva**

d. **Kvalita (špatné ušití, špatný materiál – žmolkování, zapouštění, srážení)**

e. **Jiné:.....**

3. **Ne**

7. Používáte pro své výrobky/produkty symboly údržby textilu (praní, bělení, sušení, žehlení, profesionální ošetřování)?

1. **Ano**

2. **Ne**

8. SOTEX GINETEX CZ zajišťuje pro české textilní a oděvní firmy

legální možnost používání symbolů údržby (jsou chráněnou

známkou). Současně SOTEX GINETEX pomáhá firmám

správně označit své výrobky v souladu s platnou legislativou. Kromě toho poskytuje svým členům v tomto směru také poradenství a konzultační podporu. Bližší informace o symbolech a jejich využití v ČR naleznete [ZDE](#). Měl/a byste zájem o bližší informace týkající se členství?



1. **Ano**

2. **Ne**

9. Měl/a byste zájem se zapojit do soutěže o lístky na veletrh Styl?

1. **Ano**

2. **Ne**

To byla poslední otázka, nyní si jen ověříme Vaše kontaktní údaje:

Vaše celé jméno:

Vaše pozice ve společnosti:

E-mail:

GDPR – zájem o další informace + soutěž: Vaše údaje nebudeme předávat třetím osobám, data budou uchována jako doklad toho, že jste dotazník vyplnil/a, pro účel dalšího kontaktu ze strany společnosti Sotex ohledně členství a pro účel zařazení do soutěže o lístky na veletrh Styl.

GDPR – zájem o další informace + nezájem o soutěž: Vaše údaje nebudeme předávat třetím osobám, data budou uchována jako doklad toho, že jste dotazník vyplnil/a a pro účel dalšího kontaktu ze strany společnosti Sotex ohledně členství.

GDPR – nezájem o další informace + zájem o soutěž: Vaše údaje nebudeme předávat třetím osobám, data budou uchována jako doklad toho, že jste dotazník vyplnil/a a pro účel zařazení do soutěže o lístky na veletrh Styl.

GDPR – nezájem o nic: Vaše údaje nebudeme předávat třetím osobám, data budou uchována pouze jako doklad toho, že jste dotazník vyplnil/a.

Příloha č. 2 – seznam respondentů dotazníkového šetření

APRONISTA, s.r.o.
Avori, s.r.o.
Bago Sport, s.r.o.
Bapon - ŠTEPON, s.r.o.
Barkonie, s.r.o.
Bartoň - Textil, a.s.
BN International, s.r.o.
Boháček - sport. cz, s.r.o.
Czech DOG, s.r.o.
Forcamping, s.r.o.
Hana Vlachová
Holzbecher, s.r.o. Barevna a Bělídlo Zlích
Ing. Elena Stanková
Ing. Martina Smolinská
Jakomama. cz, s.r.o.
Jindra Bhutia Holovská
Joanna Kasyk - Global ART Industry
Josef Kocman
Kanafas CZ, s.r.o.
Karel Deré
Kubák, Tkalcovna Strmilov, k.s.
Lamido, a.s.
Lanex, a.s.
Leona Raková
Luboš Kynčl
Lucie Sobotková
Marcela Eichingerová
Marian Štumar
Milena Komárková
Miroslav Šebela
Momo Chrudim, o.p.s.
Mouka TIŠNOV, s.r.o.
Namche Stores, s.r.o.
NEOTEX, s.r.o.
NETEX, s.r.o.
Neverenough, s.r.o.
NOVODONIA, s.r.o.
Olex - PRAHA, s.r.o.
Olzatex, s.r.o.
Petra Součková Taičmanová
pro LEN, s.r.o.

PROFITEXTIL, s.r.o.
Proma Šumperk, s.r.o.
Ravin, s.r.o.
Renáta Winkler
Romana Šlehofer
Sedlická KRAJKA, o.p.s.
Sharon Style, s.r.o.
Sherpax, s.r.o.
Siko - Z, s.r.o.
Silk & PROGRESS, s.r.o.
Simova, s.r.o.
SM - KO, s.r.o.
Sportamo, s.r.o.
Summit Trade Distribution, s.r.o.
Textil Ludmila, s.r.o.
Toman - Pracovní Oděvy, s.r.o.
Tomáš Čada
Trikomarkehujt, s.r.o.
V+J OBUV, s.r.o.
Vemat - CZ, s.r.o.
Vestis Line, s.r.o.
Výroba Stuh - ELAS, s.r.o.
ZAS - Pracovní Oděvy, s.r.o.
Zbyněk Poskočil
Zdeněk Jonák
Alena Bartošová
Alena Kadrmasová
Alena Novotná
Alžběta Ježková
Andriy Amirov
Anna Quittová
Dana Žemličková
Eva Melicharová
EXWERY, s.r.o.
Hana Jakubů
Hana Kožnarová
Hana Riedlová Kadeřábková
Ing. Jitka Vlasáková
Ing. Pavlína Mocová
Iveta Kohoutková
Jana Jelínková

Jana Novotná
Jaroslava Kachlíková
JAVITEX, s.r.o.
Jiří Enoch
Kateřina Fantová
Lucie Michalcová
Marcela Dražková
Marcela Svobodová
Mgr. Eva Valsová
Mija Plus, s.r.o.
Monika Kolejová

Olga Komárková
OUI Boutique, s.r.o.
Pavčina Adamcová, Dis
Radka Kudrnová
Rooster, s.r.o.
Růžena Robková
Spring Studio, s.r.o.
Tomáš Dočkal
Viktorija Morozova
Wladita, s.r.o.