

Odborná sekce Rady kvality ČR

„Kvalita v obchodě, cestovním ruchu, výrobcích, službách a ochrana spotřebitele“

VÝROČNÍ ZPRÁVA za rok 2022

1. Seznam členů sekce s uvedením organizací, které členové zastupují

Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR) – Tomáš Prouza
Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR) – Andrea Petřů
Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR) – Gabriela Čopjaková
Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR) – Radomír Pecháček
Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR (SOCR ČR) – Viera Šedivá
Ministerstvo zemědělství (MZe) – Jindřich Fialka
Ministerstvo zemědělství (MZe) – Martin Štěpánek
Ministerstvo zemědělství (MZe) – Sabina Caroti
Sdružení českých spotřebitelů (SČS) – Viktor Vodička
Sdružení českých spotřebitelů (SČS) – Libor Dupal
Asociace hotelů a restaurací ČR (AHR ČR) – Václav Stárek
Albert Česká republika, s.r.o. – Pavel Mikoška
Asociace českého tradičního obchodu (AČTO) – Pavel Březina
Česká společnost pro jakost (ČSJ) – Petr Koten
Svaz českých a moravských spotřebních družstev (SČMSD) – Pavel Březina
SOTEX – Ladislava Zaklová
a členové jednotlivých svazů, sdružení a asociací

2. Představitelé sekce (předseda, místopředsedové, tajemník)

Předseda: Ing. Tomáš Prouza, MBA (SOCR ČR)
Místopředseda: Ing. Jindřich Fialka (MZe)
Místopředseda: Mgr. Viktor Vodička (SČS)
Tajemnice - Mgr. Andrea Petřů (SOCR ČR)

3. Plánované hlavní aktivity sekce:

- konference Obchod s potravinami a trvalá udržitelnost
- konference Vlastní značky potravin jako jedna z budoucích cest českého retailu
- analýza Efektivní kontrola kvality činnosti zprostředkovatelů energie
- analýza Vliv kvality stravování na zdraví dětí a mladistvých
- analýza Jak se změnil postoj spotřebitelů ke svému zdraví

- spotřebitelský průzkum k budoucnosti spotřeby textilních výrobků
- studie zaměřená na nabídku a komunikaci produktů odpovědného financování
- konference From Farm To Fork zaměřená na kvalitu a bezpečnost potravin
- podpora hodnocení kvality českých nezávislých prodejen

4. Výsledky plnění plánu aktivit:

- všechny původně plánované aktivity a akce členů odborné sekce nemohly být uskutečněny vzhledem k válečnému konfliktu na Ukrajině a na něj navazující energetickou a inflační krizi, které změnilы priority většiny zainteresovaných

SOCR ČR

Rok 2022, silně poznamenaný válečným konfliktem na Ukrajině, souběhem energetické a inflační krize a doznívající pandemií Covid-19, vedl k dalšímu významnému nárůstu informační a koordinační role Svazu. Uspořádali jsme odborné konference Obchod s potravinami a trvalá udržitelnost a Vlastní značky potravin jako jedna z budoucích cest českého retailu (viz foto), obě konference se uskutečnily na Ministerstvu průmyslu a obchodu.



Dále jsme organizovali kulaté stoly s dozorovými orgány a workshopy a webináře pro členy. Některé akce byly jen online, jiné probíhaly kombinovanou formou, ale všechny akce se setkaly s velkým ohlasem a s poptávkou po organizování dalších akcí jak ze strany členů, tak ze strany odborné veřejnosti.

Dále bylo provedeno několik analýz, které vzbudily velký zájem: Efektivní kontrola kvality činnosti zprostředkovatelů energie, Vliv kvality stravování na zdraví dětí a mladistvých a Jak se změnil postoj spotřebitelů ke svému zdraví.

Analýzy naleznete na odkazech:

- [ANALÝZA SOCR ČR: JAK SE ZMĚNIL POSTOJ SPOTŘEBITELŮ KE SVÉMU ZDRAVÍ? | SOCR.cz](#)
- [ANALÝZA SOCR ČR: VLIV KVALITY STRAVOVÁNÍ NA ZDRAVÍ DĚTÍ A MLADISTVÝCH | SOCR.cz](#)

Ministerstvo zemědělství

Hlavním tématem Ministerstva zemědělství v roce 2022 bylo české předsednictví v Radě EU (CZ PRES). Česká republika se během předsednictví nebála otevřít mnoho obtížných témat jako jsou pesticidy, odlesňování, společná zemědělská politika, značení potravin i rybolov. Více informací na [Pesticidy, odlesňování, společná zemědělská politika, značení potravin i rybolov. ČR se během předsednictví nebála otevřít mnoho obtížných témat \(Ministerstvo zemědělství, eAGRI\)](#)

Podařilo se najít vhodná řešení pro individuální pomoc členským státům ve vztahu s ruskou invazí na Ukrajinu. Podpořili jsme také fungování takzvaných koridorů solidarity, kterými se vyváží zemědělské produkty z Ukrajiny přes EU do dalších zemí světa a přispívají ke stabilizaci potravinových řetězců ve světě a pomáhají předcházet nedostatku potravin v rozvojových zemích a stabilizovat trh se zemědělskými komoditami.

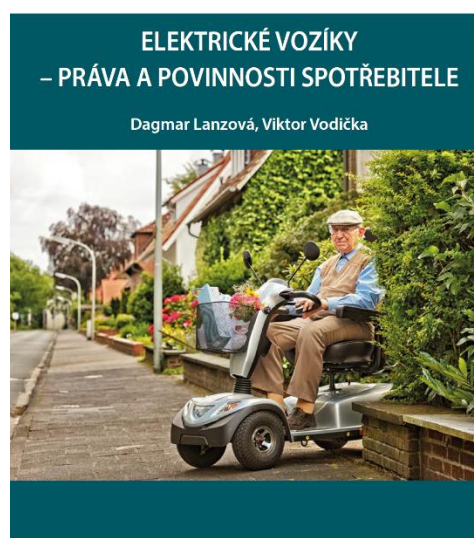
Během předsednictví jsme také otevřeli debatu o připravovaném legislativním návrhu na zavedení povinného označování nutriční hodnoty na přední straně obalu. Uvažovaným návrhem bylo využití schématu Nutri-Score (značení pomocí písmen a barevného semaforu). Důvodem bylo, aby tímto způsobem nedocházelo k diskriminaci například kvalitních regionálních potravin, které takto zjednodušeným schématem mohou být označeny jako nezdravé.

Ochrana spotřebitele – Sdružení českých spotřebitelů

V roce 2022 se podařilo s podporou RK ČR představit veřejnosti prostřednictvím tištěných publikací firmy, které v letech 2019-2021 získaly národní cenu Spokojeného zákazníka v [Ústeckém](#), [Jihočeském](#), [Královéhradeckém](#), [Jihomoravském](#) a [Moravskoslezském](#) kraji, a také [povinnosti, které mají spotřebitelé jako uživatelé elektrických vozíků](#).

Dále byl proveden spotřebitelský průzkum k budoucnosti spotřeby textilních výrobků a zpracována studie zaměřená na nabídku a komunikaci produktů odpovědného financování.

Průvodce spotřebitele



Asociace hotelů a restaurací ČR

Asociace hotelů a restaurací České republiky se v minulém roce zaměřila v rámci spolupráce s Radou kvality na další zlepšení transparentnosti ubytovacích služeb, prostřednictvím evropského projektu Hotelstars Union. Kromě významného nárůstu počtu klasifikovaných zařízení, jsme zdokonalili systém samotné klasifikace, a to jak pro účely interní, tedy certifikační, tak rovněž pro zákazníky. Vnímáme, že dobrovolné zavádění této evropské klasifikace je zároveň důležitým krokem pro ochranu spotřebitele a zajištění transparentnosti ubytovacích služeb v České republice. (více informací je na www.hotelstars.cz)

AHR ČR se v loňském roce rozhodla nečerpat finanční prostředky z programu, protože byl zaměřen hlavně na problematiku marketingu a vývoje trhu, přesto jsme organizovali akce pro celkem 750 podnikatelů z řad provozovatelů ubytovacích a stravovacích zařízení. Tématy byl hlavně vývoj trhu, změnách v legislativě a aktivity, vedoucí k rozvoji cestovního ruchu v ČR. Tyto akce byly hodnoceny nevyšším počtem bodů celkem 96 % účastníků a podle našich průzkumů stejně jako v minulosti plně splnila jejich očekávání.

Česká společnost pro jakost

Představitelé České společnosti pro jakost a Svazu obchodu a cestovního ruchu, pod záštitou ministra zemědělství Zdeňka Nekuly, svolali konferenci From Farm To Fork zaměřenou na kvalitu a bezpečnost potravin a na spolupráci zainteresovaných stran v potravinovém řetězci. Konference se uskutečnila dne 26. září 2022 v budově ČSVTS za účasti osmdesáti hostů.



from
FARM
to
FORK

Konference
FROM FARM TO FORK

26. září 2022
Budova ČSVTS, Praha 1

ČESKÁ
SPOLEČNOST
PRO JAKOST

SOCR ČR

První blok konference byl věnován informacím od klíčových zainteresovaných stran. Petr Kopáček ze Svazu obchodu a cestovního ruchu, zároveň moderátor celé konference, představil aktuální výzvy v oblasti udržitelnosti pro retail, za Ministerstvo zemědělství České republiky vystoupila Jitka Götzová, ředitelka odboru bezpečnosti potravin na téma Udržitelnost v zemědělství a potravinářství. Za Potravinářskou komoru přednesl příspěvek ředitel Miroslav Koberna.

Další část konference byla věnována aspektům kvality a bezpečnosti – především kontrolám kvality a bezpečnosti a systémům řízení. V této části dostali slovo představitelé Státní zemědělské a potravinářské inspekce a Státní veterinární správy. Zástupci těchto dozorových orgánů představili detailně výsledky kontrol za poslední období. Dalšími tématy bylo falšování potravin, GFSI standardy v potravinářství a nové požadavky certifikace správné zemědělské praxe GLOBALG.A.P. verze 6.

Třetí blok patřil přístupům obchodních řetězců, které se ve svých příspěvcích zaměřili především na novinky z oblasti udržitelnosti a odpovědného chování. V rámci této části se představili zástupci téměř všech obchodních řetězců.

Konference From Farm to Fork 2023 byla a je určena odborné veřejnosti, představitelům zemědělských a potravinářských podniků, zástupcům obchodních řetězců i pracovníkům dozorových či certifikačních orgánů – tj. všem, kteří se zabývají kvalitou a bezpečností potravin, rovněž tak souvisejícími oblastmi (zejména společenská odpovědnost, udržitelnost).

AČTO – Asociace českého tradičního obchodu

Podpora hodnocení kvality českých nezávislých prodejen prostřednictvím programu certifikace AČTO, jakož i následné oficiální vyhlášení v rámci hlavního programu kongresu. Fotografie je z předávání certifikátů se značkou TRADIČNÍ ČESKÝ OBCHOD – CERTIFIKOVÁNO na kongresu pro tradiční trh Samoška, další informace jsou na <https://www.acto.cz/mapa-prodejen> a <https://www.samoska-kongres.cz/>.



SOTEX GINETEX CZ – národní asociace zastřešující správné značení symboly údržby a značku kvality QZ – zaručená kvalita. V roce 2022 byly aktivity do určité

míry omezeny ještě doznívající pandemií nemoci COVID 19. Přesto se SOTEXu podařilo propagovat značku QZ – Zaručená kvalita na dvou stěžejních veletrzích STYL/KABO v Brně (viz foto). SOTEX již druhým rokem využil nabídku na propagaci držitelů značky QZ – Zaručená kvalita v seriálu Českou kvalitu nenahradíš.



5. Mimořádné akce a aktivity:

- od počátku energetické krize zajišťuje SOCR ČR informace o připravovaných i přijatých opatřeních a legislativě, o podporách pro podnikatele, o možnostech energetických úspor apod.
- kulaté stoly na téma Ochrana spotřebitele s ČOI a MPO
- workshopy na téma Novelizace zákoníku práce
- spolupráce SOCR ČR s ÚZEI k tématu Green Deal a udržitelnost
- spolupráce SOCR ČR s UK – COŽP a Biologickým ústavem AV ČR na projektu TA ČR “Standard ochrany půdy pro dodavatelské řetězce maloobchodu“
- ocenění nejlepšího prodejce českého chřestu ve spolupráci s MZe
- kulatý stůl Role výživy a transparentního označování potravin ve vztahu ke zdravotní prevenci české populace v PSP
- seminář „Musíme si pomáhat“ v PSP
- kulatý stůl Role pohybu a specificky chůze z hlediska prevence zdraví obyvatelstva aneb „Pojďme to rozchodit“ v PSP

6. Přínosy pro Národní politiku kvality:

- zviditelnění zvýšené kvality prodávaného zboží a služeb v cestovním ruchu, podpora zlepšení kvality prodeje v maloobchodě
- podpora rozvoje programu „Česká kvalita“

7. Náměty a doporučení ke zlepšení práce Rady kvality ČR:

- větší důraz na digitalizaci a inovace

8. Informace o plánu práce na následující rok:

SOCR ČR

K realizaci a podpoře pak za SOCR ČR v roce 2023 navrhujeme následující témata na konference, semináře a analýzy, která bychom rádi předložili Odborné sekci k odsouhlasení a která zpracujeme do jednotlivých návrhů:

1. Revize odpadové směrnice: Zkušenosti s dosavadním systémem nakládání s odpady. Možnosti a příležitosti ke změnám. Očekávání od státu/veřejného sektoru / municipalit / občanů. (analýza)
2. Ekonomika / komunikace: Role slev v rozhodování zákazníků v různých fázích životního cyklu (mladí, rodina, důchodci). Sleva, cena a kvalita – vzájemná korelace při rozhodování. Role a postoje k privátním značkám. (analýza)
3. Životní styl: České potraviny v obchodě. Role privátních značek. Možnosti, příležitosti a očekávání pro stát, zemědělce, výrobce a obchod. (seminář)
4. Cestovní ruch: Jak hodnotíte úroveň a vývoj cestovního ruchu v ČR v kontextu posledních 3 let (Z pohledu zákazníka/z pohledu provozovatele). Příležitosti, rizika, bariéry. (analýza)
5. Cestovní ruch: Proč potřebujeme zákon o podpoře cestovního ruchu. (seminář)
6. Zálohování: Očekávání zákazníků. Možnosti a bariéry. Změna v myšlení spotřebitelů v kontextu přechodu z dosavadního systému k novému systému. (analýza)
7. Ekonomika / komunikace: Jak se změnilo nákupní uvažování spotřebitelů. Od covidu přes inflaci k stabilizaci. Postoj ke kvalitním a inovativním potravinám. (analýza)
8. Životní styl: Nové trendy v poptávce po potravinách – alternativní potraviny, reformulace a jejich role ve stravování. (seminář)
9. Obchodník a platba: (konference)
10. Energetika: Best practice v oblasti snižování energetické náročnosti. Úspěch a prohry v obchodu, potravinářství a zemědělství. Vliv na cenu. (analýza)
11. Životní styl: Udržitelné plánování v zásobování potravin – udržitelné zemědělství a výroba potravin. Koncentrace výroby a nedostatek konkurence jako bariéry v udržitelné produkci potravin. (konference)
12. Energetika: Jak jste připraveni na další zimní sezonu – energetické úspory, příležitosti a bariéry na straně dodávek, technologie, legislativy. (kulatý stůl)
13. Zálohování: Jaké parametry by měl mít systém k tomu, aby byl komfortní pro spotřebitele. (analýza)
14. Zdraví: Hodnocení spokojenosti zaměstnanců se zdravotní péčí zaměstnavatelů (analýza)
15. Ekonomika / komunikace: Postoje zákazníků k inovacím v obchodě, digitalizace, e-commerce. Zkušenosti s kvalitou zboží a reklamami. Nové vs. zavedené obchody. (analýza)

16. Životní styl: Inovace ve výrobě potravin. Možnosti a bariéry českého zemědělství a výroby. Systém dotací a inspirace ze zahraničí. (konference)

Ministerstvo zemědělství

V roce 2023 máme kromě jiného následující priority – označování potravin a pokračování diskuse k rostlinným alternativám masa a masných výrobků.

Označování potravin

Už během předsednictví jsme otevřeli debatu o připravovaném legislativním návrhu na zavedení povinného označování nutriční hodnoty na přední straně obalu. Uvažovaným návrhem bylo využití schématu Nutri-Score (značení pomocí písmen a barevného semaforu). MZe nechce, aby tímto způsobem docházelo k diskriminaci například kvalitních regionálních potravin, které takto zjednodušeným schématem mohou být označeny jako nezdravé.

Alternativy masa

V současné době se na trhu s potravinami vyskytuje stále více výrobků složených pouze z rostlinných složek, které jsou svým vzhledem, chutí a konzistencí podobné živočišným potravinám. Velmi často jsou tyto potraviny označovány termíny náležitými původně masným výrobkům. Z tohoto důvodu dochází často ke klamání spotřebitele.

Cílem MZe je, aby byli spotřebitelé patřičně informováni o potravinách, které konzumují a zabránit jakýmkoli praktikám, které je mohou uvést v omyl. Proto již nyní ve spolupráci s dotčenými subjekty MZe připravuje případnou legislativní úpravu, která by uvedené napравиła.

Ochrana spotřebitele – Sdružení českých spotřebitelů

K realizaci a podpoře pak za SČS v roce 2023 navrhujeme následující témata, která bychom rádi předložili Odborné sekci k odsouhlasení a která zasíláme včetně harmonogramu rozpracovaná i do jednotlivých návrhů:

1. Rady a tipy, jak se připravit na schůzku s finančním poradcem z hlediska udržitelnosti (analýza)
2. Malá škola kvality textilu (studie)
3. Obouváme správně své děti? (osvětový leták)
4. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů z hlediska osob se sníženou schopností orientace (analýza)
5. Obecná bezpečnost výrobků jako základní předpoklad fungujícího trhu (publikace)
6. Bezpečné obaly a materiály určené pro styk s potravinami ve světle zeleného údělu (studie a kulatý stůl)
7. Ecodesign jako nový parametr kvality průmyslových výrobků (analýza)

Asociace hotelů a restaurací ČR

V letošním roce plánujeme opět 5 Roadshow AHR ČR po celé republice a konferenci v Karlových Varech. Tyto akce budou tentokrát zaměřeny jak zlepšení kvality služeb zefektivnění provozu a optimalizaci pracovních týmů, změny v potřebách zákazníků a řešení energetické náročnosti provozů.

Návrh na realizaci projektů včetně harmonogramu a rozpočtu předala k posouzení kolegyně Veronika Stránská, která bude tyto aktivity koordinovat.

Dále se budeme v letošním roce zabývat oblastí odpovědného podnikání, vzdělávání pracovníků ve službách cestovního ruchu a výměně zkušeností mezi provozovateli ubytovacích a stravovacích zařízení. AHR ČR v současné době reprezentuje téměř dvě třetiny kapacit ubytovacích zařízení v kategorii hotel a přibližně 100 tis. míst u stolu v restauracích. Na svých akcích budeme oslovovat nejen naše členy, ale také nečlenská zařízení s cílem zapojit je do naší společné činnosti.

AČTO - Asociace českého tradičního obchodu

AČTO bude mít znovu zájem o podporu Rady kvality na hodnocení kvality nezávislých prodejen a s tím související slavnostní vyhlášení úspěšných prodejen a propagace.

SOTEX GINETEX CZ, z. s. - Národní asociace zastřešující správné značení symboly údržby a značku kvality QZ – zaručená kvalita

Pro rok 2023 plánuje propagaci značky formou reklamního banneru na největším odborném veletrhu v České republice – na veletrhu Styl/KABO. Cílem propagace je posilování povědomí o značce kvality pro textilní výrobky a také programu Česká kvalita, její podpora do budoucna a tím zajištění určité atraktivity pro potenciální držitele. Proto, aby byla tato propagace efektivní, je třeba ji realizovat na obou veletrzích v roce 2023 – tedy v únoru i v srpnu 2023. Informační podpora značky a programu bude zajištěna letáčky a také přítomností zástupců správce značky na veletrhu.

Datum: 20. 1. 2023



Předkládá: Ing. Tomáš Prouza, MBA

předseda sekce