

VÝROČNÍ ZPRÁVA 2020



®
Interkontakt spol. s r.o.
www.interkontakt.cz

Spediční
a obchodní
servis

O firmě:

- naše společnost působí v oblasti mezinárodní kamionové dopravy již od roku 1991
- jsme zakládajícím členem Svazu spedice a logistiky ČR
- od roku 2001 jsme certifikováni dle normy ISO 9001
- v minulosti byla naše společnost ohodnocena na ČEKIA Stability Award jako AA - Vynikající, což naši firmu řadí mezi 15 % velmi stabilních firem v České republice
- disponujeme všemi typy kamionů
- přepravy zajišťujeme v rámci celé Evropy
- přepravy provádí naše dceřiná společnost FARELA, s. r. o. a smluvní dopravci, kteří jsou prověřeni interními audity a dlouholetou spoluprací
- měsíčně zajišťujeme cca 2 000 přeprav
- naše společnost je jednou z mála spedičních firem, která má 2 typy pojištění:
 - pojištění odpovědnosti vnitrostátního a mezinárodního zaslátelce
 - pojištění odpovědnosti vnitrostátního a mezinárodního dopravce vyplývající z přepravní smlouvy s cizím dopravcem
- nabízíme spolupráci s příjemným a profesionálním personálem, dobrá jazyková vybavenost našich dispečerů.
- nabízíme kompletní servis, tzn. průběžná informovanost, poradenství a konzultace, tzn. pohodlí a klid pro zákazníka
- dále nabízíme speciální péči a věrnostní programy pro významné zákazníky
- ceny garantujeme po dobu nejméně 1 roku
- spolupracujeme se zákazníky jak z České Republiky, tak ze zahraničí

About company:

- our company has been engaged in the area of international transport since 1991
- we are a founding member of the Forwarding and Logistic Union of the Czech republic
- we obtained ISO 9001 certification in 2001
- in the past was our company valued at ČEKIA Stability Award as AA-Excellent, which our company ranks among 15 % most stable companies in the Czech republic
- we avail ourselves of all type of lorries
- we operate freight transport accross all the Europe
- we operate transport through our affiliated company FARELA, Co. ltd. and other contractors, whose quality and reliability have been tested by many years of cooperation and internal audits
- we organize more than 2 000 freights (transport) monthly
- our company has two types of insurances:
 - insurance of domestic and international forwarder's responsibility
 - insurance of domestic and international carrier's responsibility related to the contract of carriage
- we offer cooperation with well qualified, skilled and reliable staff, good language knowledge of our dispatchers
- we are equipped by high-qualified marketing department – price calculations till 24 hours and a special care for all our customers
- we offer complete service, it is continuous awareness of our customers, consulting – calm and comfort for our customers
- next we offer a special care and benefits for our exclusive customers
- we give a guarantee of prices for one year at least
- we have been cooperated with customers both from home and abroad for many years



Politika jakosti:

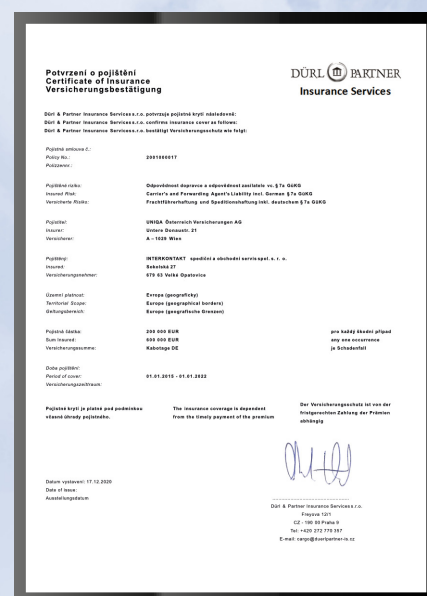
společnosti INTERKONTAKT, spediční a obchodní servis, spol. s r.o., Velké Opatovice

- Chceme být v našem oboru nejlepší – jméno naší firmy je synonymem výjimečnosti.
- Cílem naší práce je věrný, spokojený a solventní zákazník.
- Své sliby a závazky plníme. Neslibujeme nic, co nemůžeme splnit. Vždy naprosto přesně víme, jaké jsou naše možnosti.
- Naši dopravci jsou vizitkou naší firmy. Spolupracujeme pouze se spolehlivými a prověřenými dopravci.
- Vytváříme zajímavé pracovní prostředí, máme zájem o své kvalifikované a loajální zaměstnance.
- Každý zaměstnanec firmy může odborně růst.
- Systém zabezpečování jakosti trvale rozvíjíme jako nedílnou součást naší činnosti.
- Chráníme životní prostředí a zdraví zaměstnanců. Máme vypracovanou firemní bezpečnostní a CO₂ politiku

The quality management system:

Our philosophy:

- We want to be the best one in the field – our company's name is the synonym of quality
- It is our aim to cooperate with devoted, satisfied and solvent business associates (customers)
- We always keep a promise and stand by our obligations. We never promise anything what we are not able to assure. We always know our possibilities.
- We operate transport through our affiliated company, FARELA, Co. Ltd. and other forwarders, whose quality and reliability have been tested by many years of cooperation and internal audits.
- We offer further training and courses for our employees and growth of the career
- Our quality has been still developed



Naše firma začala v posledních letech využívat také moderní způsoby komunikace:

- Tel. software ProCaller, který slouží pro ovládání a řízení telefonního provozu telefonní pobočky z počítače, sledování příchozích, odchozích a zmeškaných hovorů
- vybudovali jsme novou počítačovou síť, nové servery a terminálový server, který dispečerům umožňuje práci z domova

Nabízíme tyto přidané hodnoty:

- kvalitní marketingové oddělení - cenové nabídky do 24 hodin (cenový servis)
- firemní bezpečnostní politika (příručka řidiče)
- firemní CO₂ politika
- elektronická fakturace
- metodika řešení reklamací (manuál pro naše zákazníky), řešení reklamací za zákazníky
- KPI (měsíční přehled realizovaných přeprav - nakládky, vykládky, zpoždění, celkové množství objednávek...) = zpětná vazba o kvalitě našich služeb pro zákazníky
- hodnocení spokojenosti zákazníků (předcházení případným problémům v další spolupráci)

In recent years our company has started to use modern way of communications:

- *phone software ProCaller, which is used for operating and controlling of telephone service of telephone branch from computer, monitoring incoming, outgoing and missed calls*
- *new computer network, new servers and terminal server which makes possible the work from home*

We offer following added value:

- *quotation within 24 hours (service price)*
- *corporate security policy (manual of driver)*
- *corporate CO₂ policy*
- *electronic billing*
- *methodology of resolution of claims (a manual for our customers)*
- *KPI – monthly survey of realized transports, - loading, unloading, delay, total sum orders, feedback on the quality of our services to customers*
- *evaluation of customer satisfaction (avoid possible problems on further cooperation)*



Interkontakt spol. s r.o.

www.interkontakt.cz



Seznam referenčních firem / *The list of our main clients:*

Hutní materiály / *Metalurgy:*

Liberty Ostrava a.s.
GO Steel Frýdek Místek a.s.
Moravia Steel a.s.

Potravinářské výrobky / *Food products:*

DANONE TRADING ELN B.V.
EUROCORP TRADE s.r.o.
Trento Frutta S.p.A.
Hans Zipperle AG

Obalové materiály / *Plasty – Packaging materials / Plastic products:*

Trivium Packaging Czech Republic s.r.o.
GRANITOL akciová společnost

Stavebnictví / *Building materials:*

Stavebniny DEK a. s.
BORG A a.s.
IZOTHERM PRODUKT, s.r.o.
SAINT-GOBAIN ADFORS CZ s.r.o.
HOKR, spol. s r.o.
AUSTROTHERM, s.r.o.

Výroba a prodej paliv / *Production and sale of solid fuel:*

BIOMAC s. r. o.

Automobilový průmysl / *Automotive:*

MEGATECH Industries Brno s.r.o.
DHL Automotive s.r.o.

Ostatní významní zákazníci / *Other major customers:*

SILESIA-WHOLESALE spol. s r.o.
České lupkové závody, a.s.
DURA-LINE CT, s.r.o.
VAN DER WAL TRANSPORT B.V.
GLOVIS EUROPE GMBH, PODRUŽNICA KOPER

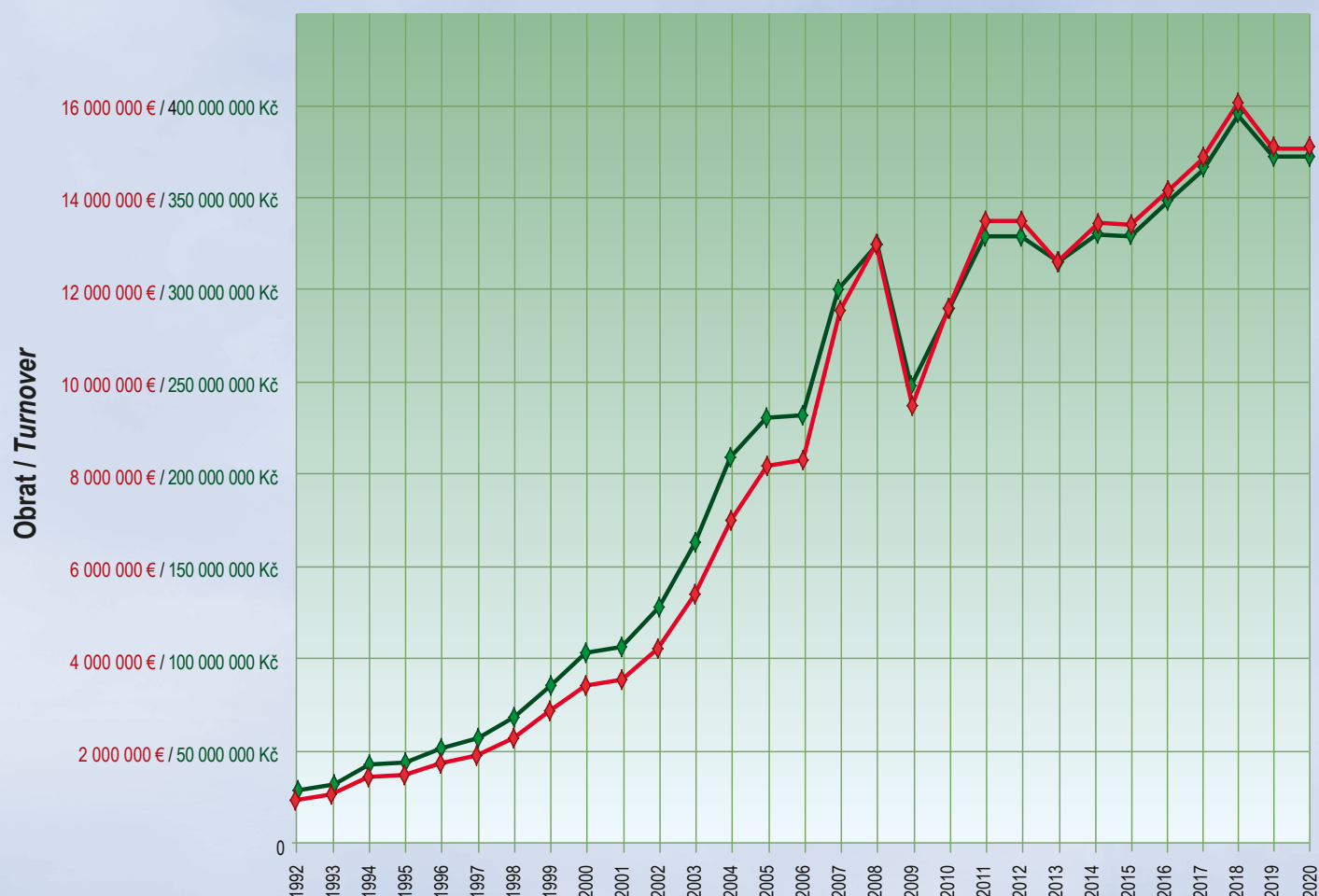
a mnoho dalších / *and many others*



Interkontakt spol. s r.o.

www.interkontakt.cz

Obrat společnosti / The Turnover (1992–2020)



Interkontakt spol. s r.o.
www.interkontakt.cz



KONTAKTY / CONTACT DETAILS:

Management:

Ing. Petr Učeň (English)

Jednatel, director

Tel: 00420 516 498 812

E-mail: info@interkontakt.cz

Ing. Pavel Pospíšil (English)

Jednatel, director

Tel: 00420 516 498 841

E-mail: farela1@interkontakt.cz

Marketing:

Ilona Sýkorová (English)

Vedoucí, Head of department

Tel: 00420 516 498 810

E-mail: marketing@interkontakt.cz

Irena Partyšová (English, German)

Zástup, Substitute

Tel: 00420 516 498 879

E-mail: irena.partysova@interkontakt.cz

Lucie Přichystalová (English)

Obchodní referent, Trade officer

Tel: 00420 516 498 811

E-mail: marketing2@interkontakt.cz

Účtárna, Account department:

Petra Ščudlová (vedoucí, Head of department) / **Jitka Drápalová** (Zástup, Substitute) / **Jitka Dračková** / **Klára Suchánková**

Tel: 00420 516 498 816

E-mail: uctarna@interkontakt.cz

Středisko 01, Department 01

Státy: Itálie, Slovinsko, Chorvatsko, Rakousko, Francie, Velká Británie / **States:** Italy, Slovenia, Croatia, Austria, France, Great Britain

E-mail: spedice1@interkontakt.cz

Olga Bažantová (English)

Vedoucí, Head of department

Tel: 00420 516 498 854

Mobil: 00420 602 543 948

E-mail: olga.bazantova@interkontakt.cz

Barbara Westlake (English)

Zástup, Substitute

Tel: 00420 516 498 873

Mobil: 00420 724 364 974

E-mail: barbara.westlake@interkontakt.cz

Diana Pelcová (German)

Tel: 00420 516 498 853

Mobil: 00420 602 543 947

E-mail: diana.pelcova@interkontakt.cz

Středisko 05, Department 05

Státy: Německo, Belgie, Holandsko, Lucembursko, Švýcarsko / **States:** Germany, Belgium, Netherland, Luxembourg, Switzerland

E-mail: spedice5@interkontakt.cz

Zdena Wernerová

Vedoucí, Head of department

Tel: 00420 516 498 831, 835

Mobil: 00420 724 747 584

E-mail: zdena.wernerova@interkontakt.cz

Markéta Kvasnicová

Zástup, Substitute

Tel: 00420 516 498 881

Mobil: 00420 702 013 779

E-mail: marketa.kvasnicova@interkontakt.cz

Miloslava Kobylková (German)

Tel: 00420 516 498 833

Mobil: 00420 606 607 680

E-mail: miloslava.kobylkova@interkontakt.cz

Středisko 06, Department 06

Státy: Maďarsko, Polsko, Slovensko, tuzemsko / **States:** Hungary, Poland, Slovakia, Czech Republic domestic

E-mail: spedice6@interkontakt.cz

Hana Čapková

Vedoucí, Head of department

Tel: 00420 516 498 862

Mobil: 00420 725 996 466

E-mail: hana.capkova@interkontakt.cz

Denisa Dobešová (English, Spanish, Polish)

Zástup, Substitute

Tel: 00420 516 498 861

Tel: 00420 702 131 981

E-mail: denisa.dobesova@interkontakt.cz

Jana Vondálová

Tel: 00420 516 498 864

Mobil: 00420 606 728 623

E-mail: jana.vondalova@interkontakt.cz

Jana Kopecká

Tel: 00420 516 498 863

Tel: 00420 606 073 549

E-mail: jana.kopecka@interkontakt.cz

Středisko 07, Department 07

Státy: Rumunsko, Bulharsko, Španělsko, Portugalsko, Rusko, Moldávie, Srbsko, Bosna a Hercegovina, Černá Hora, Makedonie, Albánie, Řecko, Turecko, Skandinávie, Pobaltí, Velká Británie a Irsko / **States:** Romania, Bulgaria, Spain, Portugal, Russia, Moldova, Serbia, Bosnia i Hercegovina, Montenegro, Macedonia, Albania, Greece, Turkey, Scandinavia, Baltics, Great Britain, Ireland

E-mail: spedice7@interkontakt.cz

Iveta Coufalová (English)

Vedoucí, Head of department

Tel: 00420 516 498 871

Mobil: 00420 724 353 364

E-mail: iveta.coufalova@interkontakt.cz

Ivana Šebestová

Zástup, Substitute

Tel: 00420 516 498 872

Mobil: 00420 606 728 619

E-mail: ivana.sebestova@interkontakt.cz

Středisko 08, Department 08

Státy: Tuzemsko + EU / **States:** Czech Republic domestic + EU

Petra Podzimeková

Vedoucí, Head of department

Tel: 00420 516 498 845

Mobil: 00420 601 084 024

E-mail: petra.podzimekova@interkontakt.cz

Zdeňka Zemánková

Zástup, Substitute

Tel: 00420 516 498 844

Mobil: 00420 601 133 529

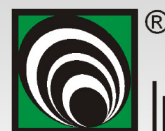
E-mail: zdenka.zemankova@interkontakt.cz

Andrea Kuchařová

Tel: 00420 516 498 825

Mobil: 00420 601 133 530

E-mail: andrea.kucharova@interkontakt.cz



Interkontakt spol. s r.o.

www.interkontakt.cz

Zákazníci mají možnost kontaktovat nás přímo přes naše webové stránky a poptávkový formulář.

The customers can contact us through our websites and inquiry form.

Poptávka / Inquiry

Se svými poptávkami se na nás zákazníci mohou obracet i přímo, buď na emailovou adresu, nebo tel. číslo marketingového oddělení. Poptávky odtud putují k dispečerům, kteří vykalkulují nabídku a posílají zpět na marketing. **Schválenou nabídku odesíláme do 24 hod. od obdržení.**

*The customers can contact us also to our e-mail address or to the tel. number of the marketing department. Their inquiries go to dispatchers for making an offer. This offer is then sent back to the marketing department. **The agreed offer is sent till 24 hours after the reception.***

Pokud naše nabídka zákazníkovi vyhovuje a má zájem o realizaci, prověříme jej v dostupných databázích na internetu a vedení společnosti schvaluje u tohoto nového zákazníka, kreditní limit. Zákazník posílá objednávku, kterou dispečer ukládá do našeho systému Helios Orange.

If the customer agreed with our offer, we check him in the available databases and the company's management approves a credit limit for this customer. Then the customer sends the order, which is booked into our Helios Orange system.

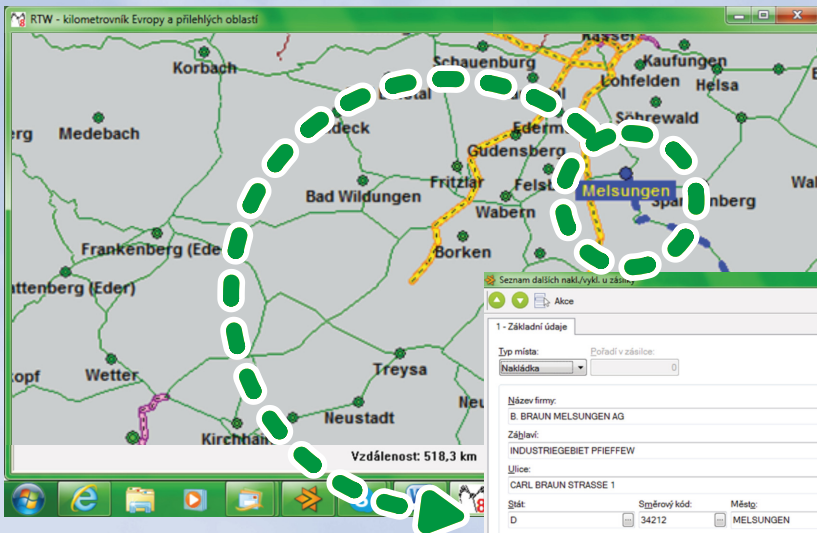
Nabídka / Offer



Interkontakt spol. s r.o.
www.interkontakt.cz



Nakládka / Loading



Při realizaci přepravy pečlivě kontrolujeme a informujeme zákazníka o nakládce, průběhu přepravy i vykládce zboží.

We carefully check the whole process and inform our customer about the loading, transports process and the final unloading of the goods.

Seznam dalších nakl./vykl. u zákazníka

1 - Základní údaje

Typ místa: Pořadí v záložce:

Název firmy: B. BRAUN MELSUNGEN AG

Záhlaví: INDUSTRIEGEBIET PRIEFWE

Ulice: CARL BRAUN STRASSE 1

Stát: Směrový kód: 34212 Město: MELSUNGEN

Datum: 13.11.2001 Čas: 15-23.00

Datum opět: Čas opět:

Člen - Název: Město:

Kontakt:

Telefon:

Poznámka: začlenění T2 obdržel fidič na adrese: Rodolph-Sohne, Marzweg 10, 34225 Baunatal

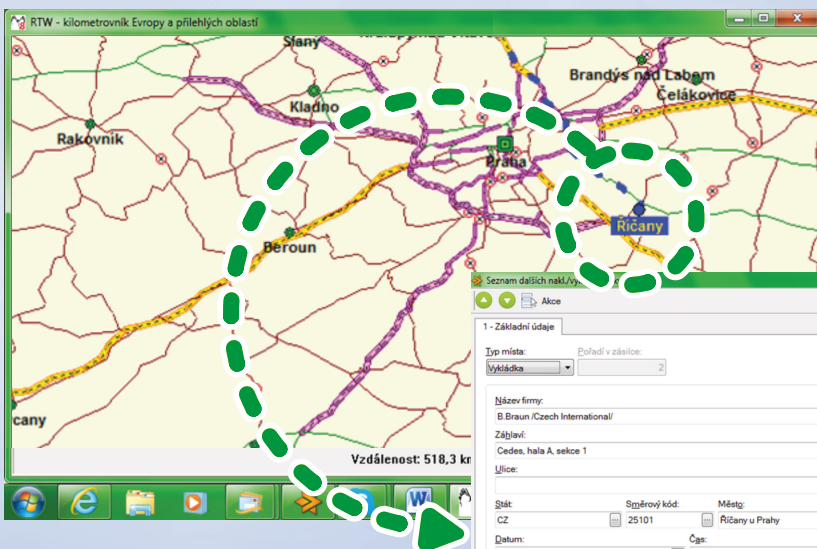
Popis zboží:

Počet MJ: Balení: Bto: Množství: Podje:

Zaplatit do seznamu pom. adres

OK Storno

Vykládka / Unloading



Po ukončení přepravy a obdržení všech dokladů k ní, vystavujeme fakturu a posíláme zákazníkovi klasickou nebo elektronickou formou.

We send the invoice via post or via e-mail after the transport is finished and the complete documentation is available.

Seznam dalších nakl./vykl. u zákazníka

1 - Základní údaje

Typ místa: Pořadí v záložce:

Název firmy: B. Braun / Czech International

Záhlaví: Cedex, hala A, sekce 1

Ulice:

Stát: CZ Směrový kód: 25101 Město: Říčany u Prahy

Datum: 11.1.2007 Čas:

Datum opět: Čas opět:

Člen - Název: Město:

Kontakt:

Telefon:

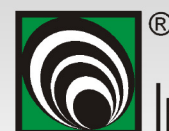
Poznámka:

Popis zboží:

Počet MJ: Balení: Bto: Množství: Podje:

Zaplatit do seznamu pom. adres

OK Storno



Interkontakt spol. s r.o.
www.interkontakt.cz

Prověřování dopravců

Vzhledem k bezpečnému průběhu přeprav prověřujeme na začátku spolupráce všechny české i zahraniční dopravce.

Od všech požadujeme:

- Koncesní listinu, příp. výpis z OR
- Platnou pojistku
- Referenční firmy

Jejich solventnost dále ověřujeme v dostupných i placených databázích na internetu a v neposlední řadě ověřujeme jejich telefonní číslo a platné DIČ.

Všechny tyto dokumenty a informace jsou důkladně prostudovány jednatelem naší společnosti a ten spolupráci povolí nebo naopak při nějakých nesrovnalostech není spolupráce s dopravcem navázána a pro zákazníka hledáme jinou možnost přepravy jeho nákladu a to tak, abychom si byli jisti, že bude vše zajištěno bez problémů a podle jeho požadavků.

Carrier verification

Due to the safe transportation during the beginning of cooperation we check all Czech and foreign carriers.

From all we require:

- *Licence or. Statement of business register*
- *Valid insurance*
- *References*

We also verify the solvency of available and paid databases on the Internet, and finally trying to verify their phone number and a valid VAT number.

All such documents and information are thoroughly studied managing director of our company and the cooperation is authorized or not any irregularities in cooperation with the carrier is not established a customer looking for a different way to carry its load, and so we can be sure that everything will be ensured without any problems and according to his requirements.



Interkontakt spol. s r.o.
www.interkontakt.cz





Interkontakt spol. s r.o.



Interkontakt, spediční a obchodní servis s.r.o.

🏠 Sokolská 27, 679 63 Velké Opatovice

☎ +420 516 498 811

✉ marketing@interkontakt.cz

🌐 www.interkontakt.cz

ZPRÁVA O JAKOSTI

(za období 1-12/2020)

1 Hodnocení stanovených úkolů z předchozího přezkoumání

Konkrétní hodnocení stanovených úkolů je součástí příslušné kapitoly této zprávy.

PLNĚNÍ CÍLŮ JAKOSTI NA ROK 2020

Na základě politiky jakosti naší společnosti vydávám tímto následující cíle jakosti na rok 2020. Jednotlivé úkoly jsou pro určené pracovníky závazné a jejich splnění bude podmínkou pro kladné hodnocení pracovníka za rok 2020.

1) Jednatel

- a) Úspěšně absolvovat audit v květnu 2020 - **SPLNĚNO**
- b) Zlepšit spokojenost zákazníků – spokojenost zákazníků lepší jak 92,82 %
- **SPLNĚNO**
- c) Splnit roční plán spedice na rok 2020 - **SPLNĚNO**
- d) Celkový obrat firmy vyšší jak 380 mil. Kč – **NESPLNĚNO**

2) Zástupce jednatele

- a) Získat alespoň 1 nového zákazníka s ročním obratem větším jak 5 mil. Kč
- **NESPLNĚNO**
- b) Zlepšit spokojenost zákazníků – lepší jak 92,82 % - **SPLNĚNO**
- c) Splnit roční plán spedice na rok 2020- **SPLNĚNO**
- d) Osobně navštívit 3 nejvýznamnější dopravce (podle obratu k 31.12.2019)
do 31.12.2020 – dopravci jsou vizitkou naší firmy (nabídnout smluvní
vytěžování , užší spolupráci) - **NESPLNĚNO**

3) Vedoucí dispečerů

- a) Snížit celkový počet neshod oproti roku 2019 - **SPLNĚNO**

- b) Zlepšit celkovou spokojenost zákazníků – spokojenost zákazníků lepší jak 92,82% - **SPLNĚNO**
- c) Splnit roční plán spedice svého střediska na rok 2020
 - a) středisko 01 : plán –**4 800 000**, skutečnost – 3 998 924,- **nesplněno**
 - b) středisko 05 : plán – **5 760 000**, skutečnost – 6 720 669,- **splněno**
 - c) středisko 06 : plán –**7 680 000**, skutečnost – 9 855 495,- **splněno**
 - d) středisko 07 : plán –**3 840 000**, skutečnost – 6 254 778,- **splněno**
 - e) středisko 08: plán –**3 840 000**, skutečnost – 4 241 147,- **splněno**
- d) Rozpracovat tyto cíle jakosti na své podřízené do 15.5.2020 - **SPLNĚNO**
- e) Zlepšit spokojenost zákazníků s „ Informovanost o průběhu přepravy,, lepší jak 92,63% - **SPLNĚNO**

4) Vedoucí účetní

- a) Zajistit, aby pracovníci střediska byli proškoleni na práci ostatních. Vypracovat plán zaškolení do 15.5.2020 a zaškolení dokončit do 31.12.2020 - **SPLNĚNO**
- b) Obhájit při auditu v květnu 2020 systém jakosti dle normy ISO na svém pracovišti - **SPLNĚNO**
- c) Uzávěrky jednotlivých měsíců předávat jednatelem nejpozději k 25. dni následujícího měsíce - **SPLNĚNO**
- d) Rozpracovat tyto cíle jakosti na své podřízené do 15.5.2020- **SPLNĚNO**

5) Vedoucí marketingu

- a) Získat alespoň 1 nového zákazníka s ročním obratem větším jak 5 mil. Kč - **NESPLNĚNO**
- b) Obhájit při auditu v květnu 2020 systém jakosti dle normy ISO na svém pracovišti - **SPLNĚNO**
- c) Splnit ve všech měsících plán oslovených zákazníků - **SPLNĚNO**
- d) Rozpracovat tyto cíle jakosti na své podřízené do 15.5.2020- **SPLNĚNO**

1.1 Plnění úkolů z předcházející zprávy

- úkoly nebyly stanoveny

1.2 Politika jakosti

Z výsledků plnění stanovených cílů jakosti vyplývá, že vyhlášená politika jakosti je převážně plněna.

Hodnocení: převážně plněno, nesplněn obrat firmy nad 380 mil.Kč, nebyli navštíveni 3 nejvýznamnější dopravci v roce 2020, nezískali jsme nového zákazníka s obratem nad 5 mil. Kč, plán nesplnilo středisko 01.

Výsledky auditů

1.3 Plnění úkolů z předcházející zprávy

V předcházející zprávě nebyl stanoven v této oblasti žádný úkol.

1.4 Audity v roce 2020

1.4.1 Dohlížecí audit 18.5.2020, auditor Přemysl Lýsek , INTERTEK

Úkoly z podnětů ke zlepšování nebyly stanoveny, audit byl probrán na poradě spedice a marketingu 26.5.2020 – viz zápis č. 19.

Interní audit , auditor Ing.Petr Učeň , 7.2.2020

Proběhl audit dokumentace jakosti. Byla revidována směrnice Dispečerská služba. Bude nutné přepracovat Příručku jakosti podle nové revize normy ISO 9001. Zjištěny nedostatky v realizaci projektu nové telefonní ústředny a CALL centra ze strany O2.

2 Reklamace a neshody, spokojenost zákazníka

2.1 Hodnocení stávajícího stavu

Reklamace na poskytované služby firmou jsou řešeny podle příslušné legislativy, jsou evidovány a je přehled o nákladech, které souvisejí s řešením reklamací.

Případné reklamace jsou se zákazníkem projednány a v případě jejich oprávněnosti je postupováno podle výsledků jednání se zákazníkem (uhrazeny sankce nebo sleva na ceně).

Přehled neshod je uveden v příloze – viz Statistika neshod – **příloha č. 1**

Je nutné, aby docházelo k úplnému naplňování všech zásad řešení jednotlivých neshod. Dále je nutné monitorovat neshody, které se neustále opakují a vyřešit jejich příčinu pokud je to možné.

Informace o spokojenosti zákazníka jsou zjišťovány osobním kontaktem zástupce jednatele a pomocí dotazníků spokojenosti zákazníků – viz hodnocení spokojenosti zákazníků za rok 2019 – **příloha č. 2**

2.2 Plnění úkolů z předchozí zprávy

V předcházející zprávě nebyl stanoven v této oblasti žádný úkol.

3 Opatření k nápravě a preventivní opatření

3.1 Hodnocení uplynulého období

Za sledované období byla přijata 2x opatření k nápravě na základě podkladů o řešení neshod zaznamenaných v Knize neshod.

- vyhodnocení neshod a nápravná opatření za 1. pololetí 2020 - **příloha č. 3**
- vyhodnocení neshod a nápravná opatření za 2. pololetí 2020 - **příloha č. 4**

3.2 Plnění úkolů z předcházející zprávy

V předcházející zprávě nebyl stanoven v této oblasti žádný úkol.

4 Hodnocení dodavatelů

4.1 Hodnocení uplynulého období

V průběhu roku proběhlo 2x hodnocení dopravců

- 21.7.2020 (hodnoceno období 1.1. - 30.6.2020) : viz zápis z porady spedice č.27 ze dne 21.7.2020
- 26.1.2021 (hodnoceno období 1.7. - 31.12.2020) : viz zápis z porady spedice č.4 ze dne 26.1.2021

4.2 Plnění úkolů z předcházející zprávy

V předcházející zprávě nebyl stanoven v této oblasti žádný úkol.

5 Zdroje

5.1 Finanční zdroje

Finanční zdroje pro firmu jsou definovány (platit dodavatelům v termínu splatnosti) a jednatel dle nich provádí příslušné zásahy do ekonomiky firmy. Pro provozní potřeby jednatel uzavřel s KB Boskovice provozní úvěr v celkové výši 15 mil. Kč zaručený ČMZRB v rámci programu COVID2.

5.2 Technické zdroje

K zabezpečení poskytovaných služeb měla firma k dispozici techniku dle směrnice Plán údržby HW a SW na rok 2020.

5.3 Lidské zdroje

Firma zaměstnávala v roce 2020 28 pracovníků v profesním složení:

- 2 THP (jednatel, zástupce jednatele)
- 5 vedoucí dispečer
- 1 vedoucí marketingu
- 2 referent marketingu
- 10 dispečerů
- 2 asistent vedoucího dispečera
- 4 účetní
- 2 velkoobchod šatních ramínek

Hodnocení: Současný stav pracovníků je dostatečný k zajišťování nabízených a poskytovaných služeb.

5.4 *Legislativní zdroje*

Ve firmě jsou k dispozici základní předpisy pro zajišťování přepravních služeb. Vypracovaný přehled zákonů, vyhlášek, nařízení a norem ČSN, které jsou nutné pro plnění legislativních požadavků dává plný přehled o proběhlých změnách. Veškeré změny v předpisech a nové předpisy jsou zasílány elektronicky ze serveru epravo.cz k jednateli. Jednatel elektronicky informuje příslušné pracovníky o změnách předpisů, které se týkají jejich pracoviště.

6 *Hodnocení výcviku*

6.1 *Hodnocení uplynulého období*

Školení pracovníků firmy probíhalo podle požadavků jednotlivých vedoucích a dle Plánu školení na rok 2020. Evidence a hodnocení jednotlivých školení je uložena ve slohách jednotlivých pracovníků u vedoucí účetní.

Plán školení je naplněn a dodržen. Požadavky legislativního charakteru byly dodrženy.

6.2 *Plnění úkolů z předcházející zprávy*

V předcházející zprávě nebyl stanoven v této oblasti žádný úkol.

7 *Ekonomické hodnocení poskytovaných služeb*

Ve firmě probíhá ekonomické hodnocení poskytovaných služeb na poradě spedice a na valné hromadě společníků.

7.1 *Počet výjezdů (objednávek) – viz příloha č. 5 a č. 6*

Ve firmě dochází ke sledování počtu přeprav (objednávek) na jednotlivá střediska a dispečery. **V roce 2020 se uskutečnilo 23 895 přeprav.**

Hodnocení: výsledky jsou dobré, i když došlo k poklesu o 87 přeprav oproti roku 2019. Průměrný měsíční počet přeprav v roce 2020 činil 1 991 (v roce 2019 to bylo 1 999 přeprav).

7.2 *Vytvořený zisk – viz příloha č. 7 a č. 8*

Ve firmě dochází ke sledování vytvořeného zisku na jednotlivá střediska a dispečery. Jedná se o hrubý zisk (rozdíl mezi fakturací zákazníkům a fakturací dopravců). **V roce 2020 činil vytvořený zisk 31 071 013,-Kč.** V roce 2019 byl vytvořený zisk **28 683 934,-Kč.**

Hodnocení: výsledky jsou lepší, nárůst oproti roku 2019 o **2 433 015,- Kč, tj. nárůst o 8%.**

8 Rizika ohrožující firmu

8.1 Analýza rizik

Za největší rizika na základě analýzy SWOT považujeme:

- odchod zkušeného dispečera
- ztráta významného zákazníka
- bankrot významného zákazníka
- selhání techniky
- změna legislativy
- ztráta provozních úvěrů, nedostatek financí

8.2 Opatření k omezení rizik – projekt zlepšení

- odchod zkušeného dispečera
 - motivovat pracovníky dobrým pracovním prostředím, firemní kulturou
 - nepeněžní motivace
 - karierní řád spedice
 - školení
- ztráta významného zákazníka
 - věnovat těmto zákazníkům maximální péči
 - směrnice významní zákazníci
 - směrnice marketing, CRM
 - diverzifikace rizika, nevázat se pouze na 1 zákazníka
- bankrot významného zákazníka
 - pravidelně sledovat na poradě spedice finanční situaci zákazníků
 - směrnice vymáhání pohledávek po lhůtě splatnosti
 - osobně navštěvovat významné zákazníky min. 1x za rok
 - SW na monitorování insolvenčního rejstříku u prvních 500 zákazníků podle obratu
- selhání techniky
 - dodržovat plán údržby HW a SW
 - plynule obměňovat zastaralou techniku
- změna legislativy
 - lobovat prostřednictvím Svazu spedice za zlepšení podnikatelských podmínek v oboru
- nedostatek financí
 - rozdělovat na dividendy max. 50% zisku k rozdělení
 - zvyšovat vlastní kapitál
 - pracovat pouze se solventními zákazníky
 - pravidelně konzultovat s KB Boskovice naši finanční situaci, rozbor účetních výkazů

8.3 Rizika Covid 19

Koncem roku 2019 se poprvé objevily zprávy z Číny týkající se COVID-19 (koronavirus). V prvních měsících roku 2020 se virus rozšířil do celého světa a způsobil rozsáhlé ekonomické škody. I když v době zveřejnění této účetní závěrky vedení Společnosti nezaznamenalo významný pokles prodeje, situace se neustále mění, a proto nelze předvídat budoucí dopady této pandemie na činnost Společnosti. Vedení Společnosti bude pokračovat v monitorování potenciálního dopadu a podnikne veškeré možné kroky ke zmírnění jakýchkoliv negativních účinků na Společnost a její zaměstnance.

Vedení Společnosti zvážilo potenciální dopady COVID-19 na své aktivity a podnikání a dospělo k závěru, že nemají významný vliv na předpoklad nepřetržitého trvání podniku. Vzhledem k tomu byla účetní závěrka k 31. 12. 2020 zpracována za předpokladu, že Společnost bude nadále schopna pokračovat ve své činnosti.

9 Hodnocení systému managementu jakosti

Systém managementu jakosti je zavedený, je vhodný, přiměřeně dokumentovaný.

10 SEZNAM PŘÍLOH

- 1 – Statistika neshod 2019/2020*
- 2 – Hodnocení spokojenosti zákazníků k 31. 12. 2020*
- 3 – Vyhodnocení neshod 1. pololetí 2020*
- 4 – Vyhodnocení neshod 2. pololetí 2020*
- 5 – Počet objednávek 2015- 2020 střediska*
- 6 - Počet objednávek 2015 – 2020 dispečeri*
- 7 – Vytvořený zisk 2015 -2020 střediska*
- 8 – Vytvořený zisk 2015 – 2020 dispečeri*
- 9- Údaje o ekonomické situaci obchodní společnosti*

Vypracoval: Ing. Petr Učeň 14.4.2020

Údaje o ekonomické situaci obchodní společnosti

1. Hospodářské výsledky 31.12.2020, 31.12.2019, 31.12.2018

V následujících tabulkách jsou uvedené vybrané finanční informace o společnosti za období 2018 – 2020. Všechny informace vycházejí z účetních výkazů společnosti, které byly vypracovány v souladu s účetními standardy platnými v České republice.

Účetní závěrka v nezkrácené formě:

Účetní závěrka v rozsahu rozvahy, výkazu zisků a ztrát a přílohy k 31.12.2020 je připojena k výroční zprávě.

Rozvaha v tis. Kč

AKTIVA	31. 12. 2020	31. 12. 2019	31. 12. 2018
A.Pohledávky za upsaný zákl.kapitál	0	0	0
B.Dlouhodobý majetek	18539	19610	20617
Pozemky a stavby	12056	12983	13663
Hmotné věci a jejich soubory	643	818	1065
Dlouhodobý finanční majetek	5736	5736	5736
C.Oběžná aktiva	93806	78181	90375
Zásoby	1528	1138	809
Dlouhodobé pohledávky	0	0	0
Krátkodobé pohledávky	76711	70471	78405
Peněžní prostředky	15567	6572	11161
D.Časové rozlišení	177	12	37
AKTIVA CELKEM	112522	97803	111029

PASIVA	31. 12. 2020	31. 12. 2019	31. 12. 2018
A.Vlastní kapitál	39225	36322	32558
Základní kapitál	2182	2182	2182
Kapitálové fondy	0	0	0
Rezervní,nedělitelný a ost.f.ze zisku	563	563	563
Výsledek hospodaření min.let	33577	29814	23517
Výsledek hosp.běžného úč.období.	2903	3763	6296
C.Cizí zdroje	73297	61481	78471
Rezervy	0	0	0
Dlouhodobé závazky	7260	7260	7299
Krátkodobé závazky	56437	54221	71172
Závazky k úvěrovým institucím	15000	4000	14000
D.Časové rozlišení	0	0	0
PASIVA CELKEM	112522	97803	111029

Výkaz zisků a ztrát v Kč

Označení	Text 1	31. 12. 2020	31. 12. 2019	31. 12. 2018
I.	Tržby z prodeje výrobků a služeb	349 451 572	363 446 245	388 471 410
II.	Tržby za prodej zboží	5 483 143	6 451 286	6 727 942
A.	Výkonová spotřeba	326 285 113	344 006 586	364 277 704
A.1.	Náklady vynaložené na prodané zboží	3 457 143	4 247 362	4 446 086
A.2.	Spotřeba materiálu a energie	1 276 771	1 057 717	1 082 436
A.3.	Služby	321 551 198	338 701 508	358 749 181
D.	Osobní náklady	23 967 324	23 966 251	23 829 298
D.1.	Mzdové náklady	17 887 495	17 127 454	17 088 557
D.2.	Náklady na sociální zabezpečení, zdravotní pojištění a ostatní náklady	6 079 829	6 838 797	6 740 741
D.2.1.	Náklady na sociální zabezpečení a zdravotní pojištění	4 894 001	5 542 497	5 584 357
D.2.2.	Ostatní náklady	1 185 828	1 296 300	1 156 384
E.	Úpravy hodnot v provozní oblasti	1 180 727	1 559 120	1 751 583
E.1.	Úpravy hodnot dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku	1 180 727	1 448 127	1 787 339
E.1.1.	Úpravy hodnot dlouhodobého nehmotného a hmotného majetku - trvalé	1 180 727	1 448 127	1 787 339
E.3.	Úpravy hodnot pohledávek	0	110 993	-35 756
III.	Ostatní provozní výnosy	16 178	194 457	20 276
III.1.	Tržby z prodaného dlouhodobého majetku	0	41 322	0
III.3.	Jiné provozní výnosy	16 178	153 135	20 276
F.	Ostatní provozní náklady	875 964	1 001 808	1 024 760
F.3.	Daně a poplatky	45 123	46 012	47 137
F.5.	Jiné provozní náklady	830 842	955 796	977 623
*	Provozní výsledek hospodaření (+/-)	2 641 765	-441 778	4 336 284
VI.	Výnosové úroky a podobné výnosy	0	0	803
VI.2.	Ostatní výnosové úroky a podobné výnosy	0	0	803
J.	Nákladové úroky a podobné náklady	744 776	980 618	1 102 128
J.2.	Ostatní nákladové úroky a podobné náklady	744 776	980 618	1 102 128
VII.	Ostatní finanční výnosy	9 108 793	8 702 790	7 662 518
K.	Ostatní finanční náklady	7 302 881	2 268 259	2 862 592
*	Finanční výsledek hospodaření (+/-)	1 061 135	5 453 914	3 698 600
**	Výsledek hospodaření před zdaněním (+/-)	3 702 901	5 012 136	8 034 884
L.	Daň z příjmů	799 710	1 249 250	1 738 500
L.1.	Daň z příjmů splatná	799 710	1 249 250	1 738 500
**	Výsledek hospodaření po zdanění (+/-)	2 903 191	3 762 886	6 296 384
***	Výsledek hospodaření za účetní období (+/-)	2 903 191	3 762 886	6 296 384
*	Čistý obrát za účetní období	364 059 687	378 794 777	402 882 949

2. Přehled o změnách vlastního kapitálu za poslední tři účetní období v tis. Kč

Rok	2020	2019	2018
Základní kapitál	2 182	2 182	2 182
Kapitálové fondy	0	0	0
Zákonný rezervní fond	563	563	563
Statutární a ostatní fondy	0	0	0
Výsledek hospodaření minulých let	33 577	29 814	23 517
Neuhrazená ztráta minulých let	0	0	0
Výsledek hosp. běžného úč. období	2 903	3 763	6 296
Vlastní kapitál celkem	39 225	36 322	32 558