

Analýza vlivu ceny pitné vody na její spotřebu z pohledu společnosti VaK Kroměříž, a.s.

Petra Kadlčíková

Bakalářská práce
2010



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav managementu a marketingu
akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Petra KADLČÍKOVÁ**
Osobní číslo: **M081574**
Studijní program: **B 6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management a ekonomika**

Téma práce: **Analýza vlivu ceny pitné vody na její spotřebu z pohledu společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a. s.**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

- Proveďte literární rešerši dostupných pramenů a zpracujte teoretické a metodické poznatky k danému tématu.

II. Praktická část

- Uveďte základní charakteristiku vybraného podniku.
- Analyzujte vývoj spotřeby pitné vody v České republice.
- Analyzujte postup stanovování ceny pitné vody.
- Zhodnoťte vztah ceny a spotřeby pitné vody a navrhněte inovační marketingovou strategii podniku.

Závěr

Rozsah bakalářské práce: **40 stran**
Rozsah příloh:
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

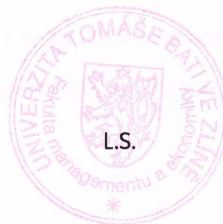
Seznam odborné literatury:

- [1] NĚMEC, Jan a kolektiv. Voda v České Republice 1. vyd. Praha : Consult, 2006. 256 s. ISBN 80-903482-1-1.
[2] KOTLER, Philip, KELLER, Kevin Lane. Marketing management 12. vyd. Praha : Grada Publishing, a. s., 2007. 792 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
[3] Zákon č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu, v aktuálním znění.
[4] CHOVANCOVÁ, Miloslava, PILÍK, Michal, PODANÁ, Michaela. Marketing II. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2008. 255 s. ISBN 978-80-7318-764-4.

Vedoucí bakalářské práce: **doc. Ing. Miloslava Chovancová, CSc.**
Ústav managementu a marketingu
Datum zadání bakalářské práce: **6. dubna 2010**
Termín odevzdání bakalářské práce: **21. května 2010**

Ve Zlíně dne 6. dubna 2010

doc. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková
děkanka



Ing. Pavla Staňková, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 20.5.2016

Renata Kocová

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Cílem mé bakalářské práce je shrnout základní poznatky z oblasti vodního hospodářství, analyzovat postupy stanovování ceny a spotřeby pitné vody a zaměřit se na problematiku realizace prodeje tohoto produktu konkrétní vodohospodářskou společností.

Práce se skládá ze dvou hlavních částí – teoretické a praktické. V teoretické části je provedena rešerše literatury, týkající se vodního hospodářství v národních i mezinárodních souvislostech. V praktické části je prostřednictvím několika dílčích analýz identifikována problematika společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. a formulováno doporučení pro přijetí inovační marketingové strategie podniku.

Klíčová slova: Pitná voda, spotřeba, cena, analýza, zákazník, monopol, inovační strategie

ABSTRACT

The aim of my bachelor thesis is to summarize the basic knowledge of water management, analyze the processes of pricing and consumption of drinking water and to concern on sale of this product by concrete water company. The thesis consists of two main sections – theoretical and practical. The theoretical part is conducted by the research literature relating to water management in national and international contexts. The practical part through the several partial analysis identified problems associated with the company Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. and formulated recommendations for the adoption of innovative marketing strategy.

Keywords: Drinking water, consumption, price, analysis, customer, monopoly, innovation strategy

Na tomto místě bych chtěla velmi poděkovat vedoucí mé bakalářské práce doc. Ing. Milošlavě Chovancové, CSc. za konzultace a odborné vedení v průběhu mé práce.

Za poskytnuté studijní materiály a rady z ekonomické oblasti daného oboru děkuji ekonomické náměstkyni společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. - Ing. Marii Jonášové.

V neposlední řadě patří můj dík panu Petru Kadlčíkovi za náměty, připomínky a cenné rady při psaní mé práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

| | |
|--|-----------|
| OBSAH | 8 |
| ÚVOD..... | 9 |
| I. TEORETICKÁ ČÁST | 10 |
| 1 VODA..... | 11 |
| 1.1 VÝVOJ VODNÍHO PRÁVA | 11 |
| 1.2 PITNÁ VODA..... | 12 |
| 1.3 EVROPSKÁ VODNÍ CHARTA | 13 |
| 2 VÝROBA PITNÉ VODY | 14 |
| 2.1 VÝCHOZÍ SUROVINY A MATERIÁL – ZDROJE PITNÉ VODY | 14 |
| 2.2 JAKOST POVRCHOVÝCH A PODZEMNÍCH VOD | 15 |
| 2.2.1 <i>Jakost povrchových vod</i> | 15 |
| 2.2.2 <i>Jakost podzemních vod</i> | 15 |
| 2.3 ČERPÁNÍ VODY Z POVRCHOVÝCH ZDROJŮ | 15 |
| 2.4 ČERPÁNÍ VODY Z PODPOVRCHOVÝCH ZDROJŮ A PODZEMNÍCH VRTŮ | 16 |
| 3 VODNÍ BILANCE..... | 17 |
| 3.1 ETAPY VODNÍHO HOSPODÁŘSTVÍ | 17 |
| 3.2 VODNÍ ZÁKON..... | 17 |
| 4 MEZINÁRODNÍ SOUVISLOSTI..... | 19 |
| 4.1 OMEZENOST VODNÍCH ZDROJŮ | 19 |
| 4.2 SVĚTOVÉ ZDROJE VODY | 19 |
| 4.3 MEZINÁRODNÍ ROZDÍLY VE SPOTŘEBĚ VODY | 20 |
| 4.4 VODA A ZDRAVÍ..... | 21 |
| 4.5 VODNÍ STOPA..... | 21 |
| 4.6 ČÍM JE OHROŽOVÁNO LIDSTVO..... | 24 |
| 4.7 POSTOJ EVROPSKÉ UNIE..... | 25 |
| 5 VZTAH VODÁRENSKÝCH SPOLEČNOSTÍ K ZÁKAZNÍKŮM..... | 26 |
| 5.1 ŘÍZENÍ VZTAHŮ SE ZÁKAZNÍKY | 26 |

| | | |
|---------------------------------|---|-----------|
| 5.2 | SPECIFIKA VODÁRENSKÝCH SPOLEČNOSTÍ | 27 |
| 5.3 | APLIKACE CRM VE VODÁRENSKÝCH SPOLEČNOSTECH | 27 |
| 5.3.1 | <i>Zákaznické centrum</i> | 27 |
| 5.3.2 | <i>Kvalifikace zaměstnanců</i> | 27 |
| 5.3.3 | <i>Výzkum spokojenosti zákazníků</i> | 28 |
| 5.3.4 | <i>Péče o zákazníky</i> | 28 |
| II. PRAKTICKÁ ČÁST | | 29 |
| 6 | METODIKA | 30 |
| 7 | ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI..... | 31 |
| 7.1 | ZALOŽENÍ SPOLEČNOSTI | 31 |
| 7.2 | VLASTNICTVÍ SPOLEČNOSTI | 31 |
| 7.3 | PŘEDMĚT ČINNOSTI..... | 31 |
| 7.4 | HOSPODAŘENÍ SPOLEČNOSTI..... | 32 |
| 8 | SWOT ANALÝZA | 33 |
| 9 | ANALÝZA VÝVOJE SPOTŘEBY PITNÉ VODY | 36 |
| 9.1 | SPOTŘEBA VODY V ČESKÉ REPUBLICE | 36 |
| 9.2 | SPOTŘEBA VODY DODÁVANÉ SPOLEČNOSTÍ VAK KROMĚŘÍŽ, A.S..... | 38 |
| 9.2.1 | <i>Pokles spotřeby pitné vody</i> | 39 |
| 9.2.2 | <i>Příčiny snižování spotřeby vody</i> | 40 |
| 10 | ANALÝZA POSTUPU STANOVOVÁNÍ CENY PITNÉ VODY | 41 |
| 10.1 | PŘÁVNÍ RÁMEC PRO OBLAST CEN | 41 |
| 10.2 | PRAVIDLA PRO VÝPOČET CENY PRO VODNÉ A STOČNÉ | 41 |
| 10.3 | KALKULAČNÍ VZOREC..... | 43 |
| 10.3.1 | <i>Kalkulace cen pro vodné a stočné</i> | 43 |
| | <i>Tab. 6 Kalkulační vzorec výpočtu ceny pro vodné a stočné (2. část) [10].....</i> | <i>45</i> |
| 10.3.2 | <i>Struktura kalkulace</i> | 45 |
| 10.3.3 | <i>Vyúčtování skutečných nákladů</i> | 46 |
| 10.4 | OCHRANA ODBĚRATELE..... | 46 |
| 10.5 | VÝVOJ CEN STANOVENÝCH SPOLEČNOSTÍ VAK KROMĚŘÍŽ, A.S. | 46 |
| 10.6 | ÚDAJE O FINANČNÍ SITUACI SPOLEČNOSTI..... | 48 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 11 | ZHODNOCENÍ VZTAHU CENY A SPOTŘEBY PITNÉ VODY | 50 |
| 12 | DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ | 51 |
| 12.1 | METODIKA DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ..... | 51 |
| 12.2 | SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ S DODÁVKOU PITNÉ VODY | 51 |
| 12.3 | SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ S JEDNÁNÍM ZÁSTUPCŮ SPOLEČNOSTI | 51 |
| 12.4 | EKONOMICKÝ DOPAD CENY VODY NA ODBĚRATELE | 52 |
| 12.5 | INFORMOVANOST ZÁKAZNÍKŮ O SPOLEČNOSTI | 52 |
| 12.6 | VYHODNOCENÍ VÝZKUMU..... | 52 |
| 13 | DOPORUČENÍ PRO INOVACI MARKETINGOVÉ STRATEGIE SPOLEČNOSTI | 53 |
| | ZÁVĚR..... | 57 |
| | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY | 58 |
| | SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK | 61 |
| | SEZNAM OBRÁZKŮ | 62 |
| | SEZNAM GRAFŮ | 63 |
| | SEZNAM TABULEK..... | 64 |
| | SEZNAM PŘÍLOH..... | 65 |

ÚVOD

Většina z nás bere přístup k čisté pitné vodě jako naprostou samozřejmost. Než se k nám tato voda ovšem dostane a poté co odteče a je navracena zpět do přírody, prochází velmi složitým vodárenským procesem.

Tématem mé bakalářské práce je analýza vlivu ceny pitné vody na její spotřebu. Tuto problematiku se v mé práci snažím zpracovat nejen z obecného hlediska celého vodohospodářského odvětví, ale především z pohledu konkrétní společnosti – Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s., a na základě zjištěných poznatků doporučit inovaci marketingové strategie této společnosti. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část, z nichž každá obsahuje několik kapitol. Úvod teoretické části se zabývá vývojem vodního práva a samotnou podstatou této práce – vodou jako surovinou, jejím získáváním, zpracováním a rozvodem. Kapitola, týkající se mezinárodních souvislostí uvádí několik faktů, které podtrhují důležitost tohoto nenahraditelného přírodního zdroje, jeho omezenost a vodní stopu výrobků. Teoretická část je zakončena rozborem problematiky specifického přístupu vodárenských společností ke svým zákazníkům, vyplývajících z jejich monopolního postavení. Praktická část je uvedena metodikou zpracování bakalářské práce. V následující kapitole je představena společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s., její obecný profil, předmět činnosti a hlavní cíle, které společnost deklaruje. V dalších kapitolách jsou zpracovány jednotlivé analýzy, prostřednictvím kterých jsem se snažila vytvořit ucelený pohled na podnikání společnosti a dojít k formulaci vytýčeného cíle, kterým je návrh inovační marketingové strategie podniku. První z provedených analýz je SWOT analýza, mapující důležité výchozí informace o společnosti. Následuje analýza spotřeby pitné vody v celostátním i regionálním měřítku, analýza postupu stanovování ceny pitné vody s ohledem na usměrňování cen prostřednictvím státních cenových regulací. Vývoj cenové politiky společnosti je doplněn o stručnou finanční analýzu celkového hospodaření společnosti v letech 2007–2009, která vychází z finančních výkazů společnosti. V následující kapitole je zpracována statistická analýza, zkoumající závislost mezi cenou a spotřebou pitné vody. Celkový obraz o společnosti doplňují údaje zpracované na základě provedeného dotazníkového šetření. Poslední kapitola je věnována identifikaci slabin fungování společnosti v rámci marketingové komunikace vůči svým zákazníkům, vyplývajících z provedených dílčích analýz, a formulaci doporučení inovace marketingové strategie, jenž je podstatou této bakalářské práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VODA

„Voda je mimořádná látka, která se chová anomálně téměř ve všech svých fyzikálně-chemických vlastnostech a zřejmě představuje tu nejvíc složitou z jednoduchých chemických sloučenin. – Encyclopaedia Britannica 15, 774“ [11]

1.1 Vývoj vodního práva

Vývoj vodního práva se datuje již se vznikem prvních civilizací na Zemi, kdy byla potřeba zákonné ochrany vodních zdrojů zahrnuta do prvních právních systémů. Zásada veřejnosti tekoucích vod byla poprvé uplatněna v římském právu. Bylo zde stanoveno, že i přesto, že tekoucí vody náleží státu, jsou vyhrazeny k veřejnému užívání. Souběžně s právem veřejnosti tekoucích vod však existovala také zvláštní práva, která sahala nad rámec obecného užívání. Jednalo se například o mlýnské, plavební nebo rybníční právo, jenž bylo povolováno vladaři nebo zákony. Tato práva byla zpravidla zdaněna a poplatky za ně byly odváděny panovníkovi nebo státu. K ochraně zvláštních práv nebo obecného užívání veřejných toků bylo možné se dovolat prostřednictvím žaloby podané panovníkovi nebo soudu. Království České a Říše Rakousko-Uherská přejaly později statut vod jako obecného statku do svých právních norem. Ve střední Evropě byl prvním uceleným zpracováním vodoprávních poměrů český zákon zemský č. 71/1870 čes.z.z. o tom, kterak vody užívati, ji svozovati a jí se brániti, dále pak moravský zákon zemský č. 65/1870 mor.z.z. a slezský zákon zemský č. 51/1870 slez.z.z. o používání i provádění vod a obraně proti nim. V roce 1942 bylo do platnosti českého zemského zákona zahrnuto území Moravy a Slezska. Tyto právní normy platily po neuvěřitelných 85 let, až do roku 1955, kdy byl vydán zákon č. 11/1955 Sb. O vodním hospodářství. Český zemský zákon byl základem vodního práva Československé republiky. Zásada veřejnosti vodních toků byla v novém zákoně zachována, ale významné změny se týkaly především problematiky zásahů do vodních koryt při jejich regulaci a splavňování, za účasti státních i soukromých financí. Dne 1.1.2002 vstoupil v platnost zákon č. 254/2001 Sb. O vodách a změně některých zákonů, ze dne 28.6.2001 a tento zákon je v České republice platný dodnes. Vychází ze zákona č. 138/1973 o vodách, dále pak z emisních limitů, vládních nařízení a vyhlášek. Tento zákon je již plně v souladu s právními normami Evropské unie. [17]

V současnosti Poslanecká sněmovna připravuje obsáhlou novelu vodního zákona, kterou si vyžaduje vývoj ve vodním hospodářství a povinnosti dané členstvím České republiky v

Evropské Unii. Novela by měla také přinést řadu změn, snižujících administrativní zátěž a náklady spojené s realizací vodního zákona ve státní správě pro podnikatele i občany.

1.2 Pitná voda

Voda se v přírodě okolo nás vyskytuje v mnoha formách a tvoří většinu hmoty Země. Všechny tyto formy jsou nezastupitelné a pro člověka důležité.

Naprosto zásadní význam pro život má voda pitná. Podle zákona 258/2000 Sb. a vyhlášky MZe ČR 252/2004 Sb. je pitná voda definována jako: *„zdravotně nezávadná voda, která ani při trvalém požívání nevyvolá onemocnění nebo poruchy zdraví přítomností mikroorganismů nebo látek ovlivňujících akutním, chronickým či pozdním působením zdraví fyzických osob a jejich potomstva, jejíž smyslově postižitelné vlastnosti a jakost nebrání jejímu požívání a užívání pro hygienické potřeby fyzických osob“*. [13]

Protože se v přírodě voda, která by dosahovala zákonem stanovených parametrů vyskytuje jen velmi vzácně, je nutno ji upravovat z vody povrchové nebo podzemní. Jako vodu povrchovou označujeme vodu ze všech vodních povrchových zdrojů (moře, řeky, rybníky, potoky), voda podzemní je ta, která je získána čerpáním z vrtů nebo studní. Kvalita přírodní vody je rozdělena podle ČSN 757221 z r. 1998 do pěti tříd jakosti:

- I. voda neznečištěná
- II. voda mírně znečištěná
- III. voda znečištěná
- IV. voda silně znečištěná
- V. voda velmi silně znečištěná

Úprava přírodní vody na vodu pitnou je technologicky a tím i finančně velmi náročná. Proto každý výrobce pitné vody hledá surovinu – zdroj vody, s nejmenší možnou saprobitou (saprobita je biologický stav vody vyvolaný znečištěním rozložitelnými biologickými látkami), či chemickým znečištěním, nebo znečištěním nerozpuštěnými látkami. [8]

1.3 Evropská vodní charta

Nenahraditelný význam vody pro lidstvo charakterizuje a podtrhuje i vyhlášení „**Evropské vodní charty**“ ze dne 6. května 1968 ve Štrasburku:

- I. *„Bez vody není života. Voda je drahocenná a pro člověka ničím nenahraditelná surovina.*
- II. *Zásoby sladké vody nejsou nevyčerpatelné. Je proto nezbytné tyto udržovat, chránit a podle možností rozhojňovat.*
- III. *Znečišťování vody způsobuje škody člověku a ostatním živým organismům, závislým na vodě.*
- IV. *Jakost vody musí odpovídat požadavkům pro různé způsoby jejího využití, zejména musí odpovídat normám lidského zdraví.*
- V. *Po vrácení použité vody do zdroje nesmí tato zabránit dalšímu jeho použití pro veřejné i soukromé účely.*
- VI. *Pro zachování vodních zdrojů má zásadní význam rostlinstvo, především les.*
- VII. *Vodní zdroje musí být zachovány.*
- VIII. *Příslušné orgány musí plánovat účelné hospodaření s vodními zdroji.*
- IX. *Ochrana vody vyžaduje zintenzivnění vědeckého výzkumu, výchovu odborníků a informování veřejnosti.*
- X. *Voda je společným majetkem, jehož hodnota musí být všemu uznávána. Povinností každého je užívat vodu účelně a ekonomicky.*
- XI. *Hospodaření vodními zdroji by se mělo provádět v rámci přirozených povodí a ne v rámci politických a správních hranic.*
- XII. *Voda nezná hranic, jako společný zdroj vyžaduje mezinárodní spolupráci.“*

[11]

2 VÝROBA PITNÉ VODY

Každý podnik, který se zabývá výrobou a dodávkou pitné vody je limitován územním rozsahem působnosti a charakterizován širokým rozsahem služeb.

Vodohospodářská firma zpravidla poskytuje služby od výroby pitné vody přes její dodávku a prodej až po odvádění a čištění odpadních vod. Většina těchto firem nabízí komerční služby v oblasti nákladní dopravy, zemních prací a laboratorních prací. Dosah působnosti firmy je limitován dosahem vodovodního řádu v příslušném regionu. Proto jsou takovéto firmy většinou stabilní co se týče výkonů a počtu zaměstnanců. [1]

2.1 Výchozí suroviny a materiál – zdroje pitné vody

Pitná voda se získává úpravou surové vody. Surová voda je v České republice získávána z následujících zdrojů:

- podzemní (asi 45–55 %)
- povrchové – vodní toky, přehrady (asi 45-55 %)
- podpovrchové – zejména z těchto zdrojů, které jsou však velmi omezené a vzácné, je možné získat pitnou vodu bez úpravy. [8]

Z tabulky 1. je patrný vliv vodních srážek na objem zdrojů k úpravě pitné vody.

Tab. 1 Obnovitelné vodní zdroje v letech 2000 – 2008 v mil. m³ [8]

| Rok | Roční hodnoty | | | | |
|------|---------------|----------------------------|---------------------------|------------------------|----------------------------------|
| | Srážky | Roční přítok ¹⁾ | Roční odtok ²⁾ | Zdroje povrchových vod | Využitelné zdroje podzemních vod |
| 2000 | 54733 | 573 | 14953 | 4789 | 1204 |
| 2001 | 63960 | 761 | 16184 | 6600 | 1440 |
| 2002 | 71296 | 1341 | 24106 | 6506 | 1625 |
| 2003 | 40695 | 524 | 11900 | 3758 | 1195 |
| 2004 | 53629 | 640 | 12796 | 4270 | 1224 |
| 2005 | 57730 | 781 | 15639 | 5489 | 1305 |
| 2006 | 55837 | 1070 | 19290 | 5317 | 1345 |
| 2007 | 59544 | 637 | 13987 | 4673 | 1244 |
| 2008 | 48818 | 462 | 11886 | 4503 | 1209 |

1) Roční přítok na území ČR z okolních států

2) Roční odtok z území ČR

2.2 Jakost povrchových a podzemních vod

2.2.1 Jakost povrchových vod

Z dlouhodobého hlediska se jakost vody v tocích trvale zlepšuje. Od počátku devadesátých let výrazně poklesl počet povrchových vod s nejhoršími třídami jakosti vody (V. a IV.). Postupně došlo k eliminaci V.třídy jakosti vod (velmi silně znečištěná voda) jak na hlavních tocích jako je Labe, Vltava, Morava, Odra, tak i na většině jejich významných přítoků. V současné době již uvedené hlavní toky většinou dosahují III. třídy. Toto dlouhodobé zlepšení jakosti vody bylo způsobeno především výstavbou nebo intenzifikací významných čistíren odpadních vod, zrušením nebo omezením výroby řady průmyslových podniků i snížením používání hnojiv v zemědělské výrobě. Svůj význam má i snaha o snížení plošného znečištění omezováním erozních vlivů zatravněním, zalesněním a zadržováním vody v krajině. I přes dosažené zlepšení však současný stav není vodohospodáři považován za vyhovující. Za problematické považují zejména úseky vodních toků s menší vodností a vysokou kumulací zdrojů znečištění, ovlivněnou především průmyslovými zdroji znečištění. [8]

2.2.2 Jakost podzemních vod

U podzemních vod jsou prováděna každoroční pozorování prostřednictvím státní monitorovací sítě. V posledních letech došlo k mírnému zlepšení jakosti podzemních vod v mělkých i hlubokých vrtech a pramenech. V nadlimitních hodnotách jsou u těchto zdrojů nejčastěji zjišťovány ukazatele dusíkatých látek (zejména dusičnanů a amonných iontů), chloridů a kovů (zejména hliníku). Zvýšené koncentrace dusíkatých látek jsou zjišťovány hlavně v oblastech s vyšší zemědělskou aktivitou. Organické látky se na znečištění podzemních vod podílejí menší částí. [8]

2.3 Čerpání vody z povrchových zdrojů

Ke shromažďování povrchové vody slouží vodárenská nádrž – přehrada. Tato stavba přehrazuje vodní tok a zadržuje vodu. Tím se vytváří vodní nádrž, která slouží k zásobování vodou, dále pak též k výrobě elektrické energie, ochraně před povodněmi, vyrovnávání průtoků, okrajově k rekreaci, vodním sportům, rybolovu aj. V této vodárenské nádrži se nachází odběrová věž s několika odběrovými šachtami v různých hloubkách. Odebírá se

podle příkazu z úpravny vody, která bývá v blízkosti přehrady. Vhodná teplota pro odběr je méně než 12 °C. [1]

Výjimečně se využívá umělé filtrace a sorpční schopnosti půdního sedimentu, protože řasy často ucpávají filtraci. Voda z toku se nechá infiltrovat z umělých nádrží do podzemí a z podzemí se poté čerpá. Příkladem může být vodárna v obci Káraný, která od r. 1911 vyrábí kvalitní pitnou vodu pro přibližně třetinu Prahy a řadu dalších obcí a měst Středočeského kraje. Ve Zlínském kraji se povrchové zdroje vody vyskytují jen ojediněle - např. jezero Ostrožská Nová Ves. [1]

2.4 Čerpání vody z podpovrchových zdrojů a podzemních vrtů

Surová voda se jímá z podpovrchových zdrojů a odvádí do úpravny vod. Tam se upravuje (mechanické předčištění, chemické česání, filtrace přes pískové filtry, odstranění iontů železa a manganu, někdy i částečné odstranění dusičnanů a dusitanů, dezinfekce). Pak směřuje do vodojemů. Vodojem je vodárenský objekt pro akumulaci vody. Jeho účelem je vyrovnat rozdíly mezi přítoky z vodního zdroje a odběry spotřebitelů, zajistit potřebný tlak na vodovodní síti a zabezpečit dostatečnou rezervu vody pro případ požáru. Vodojemy se mohou budovat jako podzemní či nadzemní, v rovinatém území se staví vodojemy věžové, a z nich se vodovody dopravuje voda ke spotřebitelům. [1]

Například zásobování města Holešova pitnou vodou je zajišťováno jak z vlastních pramenišť (jedná se o 7 vrtů) o vydatnosti 80 litrů/s, tak i ze skupinového vodovodu Kroměříž podle momentální potřeby od 3-10 litrů/s. V případě havárie pramenišť v Holešově (ohrožené ropnými uhlovodíky) existuje možnost zásobování celého holešovska a bystřicka ze skupinového vodovodu Kroměříž. V minulosti byla voda do této sítě dodávána bez jakékoliv úpravy. Dnes část vody prochází stripovací jednotkou, aby se z vody odstranily ropné uhlovodíky. Voda ze skupinového vodovodu i z prameniště Holešov je dodávána dále do vodojemu Přílepy a Žopy. Město Holešov a přilehlé obce je pak z vodojemu Přílepy zásobováno gravitačně. [22]

3 VODNÍ BILANCE

3.1 Etapy vodního hospodářství

Vodní hospodářství prodělalo ve vztahu ke společnosti v průběhu historie celou řadu různých proměn. Do roku 1945 byly v ČR k pokrytí spotřeby vody v průmyslu, zemědělství a k zásobování obyvatelstva dostačující zejména jednoúčelově využívané a pouze částečně regulované vodní zdroje. [11]

Se socio-ekonomickým rozvojem již ve druhé etapě začala postupně narůstat potřeba dalších přirozených vodních zdrojů. V období vzniku samostatného odvětví vodního hospodářství a vzniku vodohospodářské organizace, došlo v rámci hledání komplexního řešení situace k racionálnímu hospodaření s vodními zdroji. [11]

Třetím mezníkem ve vývoji vodního hospodářství byl přelom 60tých a 70tých let. V důsledku negativních následků z předchozího rozvoje, došlo v tomto období k dalším racionalizačním opatřením a dalšímu zefektivnění hospodaření s vodou. Jednalo se například o výstavby čistíren odpadních vod, zvýšení recirkulace vody, rozvoj ochrany vodních zdrojů atd. V této etapě došlo k masivnímu rozšiřování vodohospodářských soustav a transformaci oblastí povodí. [11]

Současná etapa započala rokem 1990, kdy se v důsledku ekonomických změn a změn majetkoprávních vztahů začalo hospodařit novými – ekosystémovými přístupy. Velkou měrou se na tom podílelo také zapojování České vodohospodářské soustavy do Evropské unie a prohlubování mezinárodní spolupráce nejen se sousedními státy. [11]

Postupně se zvyšovaly nároky na znalosti kapacity vodních zdrojů v souvislosti s uplatňováním požadavků na užívání vody. Bilancování možností uspokojení potřeb uživatelů vody se stalo nezbytným nástrojem moderního vodního hospodářství. [11]

3.2 Vodní zákon

Užívání povrchových a podzemních vod se řídí zákonem č. 254/2001 Sb. Ze dne 28. června 2001 o vodách a o změně některých zákonů (ve znění pozdějších předpisů) – vodním zákonem. Vodní zákon používá pojem nakládání s povrchovými nebo podzemními vodami pro veškeré činnosti, které se povrchových i podzemních vod v rámci jejich využívání týkají. Účelem vodního zákona je ochrana povrchové a podzemní vody, stanovení

podmínek nejen pro hospodárné využívání vodních zdrojů, ale i pro zachování a zlepšení jakosti povrchových a podzemních vod, vytvoření podmínek pro snižování nepříznivých účinků povodní a sucha a zajištění bezpečnosti vodních děl. [12]

Vodní zdroje nelze využívat úplně, protože v případě odběru veškeré vody se porušují jejich přirozené funkce. V případě povrchových vod by v důsledku toho mohlo docházet až k devastaci krajinného prostředí a narušování biologických poměrů v krajině. V případě podzemních vod je taktéž nutno nepřekračovat minimální stanovené hladiny. Minimální hladina je u každého zdroje stanovena tak, aby v rámci jeho využívání nedošlo k negativním dopadům na jakost vody a vůbec na celý ekosystém vodního útvaru. Ministerstvo životního prostředí proto stanovilo podrobnosti pro určování minimální hladiny podzemních vod. [11]

4 MEZINÁRODNÍ SOUVISLOSTI

4.1 Omezenost vodních zdrojů

Rozvoj lidské civilizace a růst počtu obyvatel naší planety trvale zvyšuje nároky na množství a využívání vodních zdrojů, přičemž však současně dochází bohužel i k jejich devastaci. Nejde jen o znečišťování nejrůznějšími, často toxickými, látkami. Je to soubor faktorů od jednotlivých zásahů do krajiny, přes zatěžování ovzduší pevnými i plynnými zplodinami lidské činnosti, úbytek deštných pralesů až po tání ledovců. Obavy lidstva o zabezpečení dostatečných a kvalitních zdrojů sladké vody jsou tedy nanejvýš oprávněné. Množství disponibilní vody je omezené a nerovnoměrně rozložené, což zhoršuje její regionální dostupnost. Již sám faktor narůstání počtu obyvatel na Zemi a modernizace vybavenosti bydlení i rozvoj průmyslu vede v posledních 100 letech k enormnímu zvyšování požadavků na množství vodních zdrojů: počet obyvatel vzrostl dvakrát, spotřeba vody však narostla šestkrát. V závěru 20. století se růst rozporu mezi nároky na vodní zdroje a jejich omezeným množstvím stal předmětem světového zájmu, provázeného termínem „světová krize vody“, jejíž nebezpečí narůstá s možností nástupu změny klimatu. [11]

FAKTA:

- *„Až 70% sladké vody se vyskytuje v podobě ledu, zbytek ukrývají vodonosné vrstvy.“*
- *Lidé čerpají vodu rychleji, než se hladina stačí vrátit na původní úroveň.*
- *2/3 spotřeby vody používáme na pěstování a výrobu potravin.*
- *Na světě každoročně přibude 83 milionů lidí. Poptávka po vodě bude dál stoupat, dokud nezměníme způsob jejího využití.“ [26]*

4.2 Světové zdroje vody

Voda pokrývá asi 70% zemského povrchu. Množství vody na Zemi je odhadováno na 1 385 milionů bilionů litrů. Z tohoto množství však 97,5% vody na Zemi je slaných. Z toho zhruba jedno procento tvoří brakická, neboli poloslaná podzemní voda. Sladká voda tvoří 2,5% vody na Zemi (asi 35 milionů bilionů litrů). Z tohoto množství jsou 2/3 zamrzlé ve sněhu a ledu, zbytek tvoří povrchová a podzemní voda v kapalném skupenství. [26]

Z tohoto výčtu je patrné, že na naší planetě není nedostatek vody – je však nedostatek vody pitné. Pro zásobování domácností pitnou vodou, pěstování plodin, výrobu energie atd. musí lidstvo vystačit pouze s necelým jedním procentem objemu veškerých vodních zdrojů na zeměkouli. [26]

Jednou z možností jak zvýšit množství pitné vody – a pro mnohé oblasti cestou jedinou (např. státy Perského zálivu) – je získávání vody z moře nebo podzemních poloslaných (brakických) vod prostřednictvím desalinace neboli odsolování. Za tímto účelem necelých 14,5 tisíc odsolovacích zařízení na světě produkuje 60,5 miliardy litrů pitné vody denně a zásobuje tak 300 milionů lidí pitnou vodou vyrobenou z vod, které jsou v původní formě příliš slané na to, aby se daly pít. [26]

4.3 Mezinárodní rozdíly ve spotřebě vody

Z důvodu nerovnoměrného rozdělení množství vody na Zemi jak v prostoru, tak v čase, vznikají v mnoha regionech problémy s jejím nedostatkem. Celosvětově jde zejména o značnou část Afriky, Blízkého a Středního východu, území Velké pánve na západě USA, oblast při pacifickém pobřeží Chile a Peru a o více než tři čtvrtiny plochy Austrálie. Velké rozdíly v obnovitelných zásobách vody jsou rovněž mezi státy. Například na každého obyvatele Islandu připadá roční odtok 674 tis. m³ vody. Vynikající podmínky má i Kanada nebo skandinávské země (Norsko 112 tis. m³ na obyvatele za rok). Naproti tomu stát Kuvajt nemá prakticky žádnou sladkou vodu, takže veškerou její potřebu kryje odsolování mořské vody. [11]

V České republice připadá na každého obyvatele ročně asi 1450 m³ vody. Toto množství je schopna příroda prostřednictvím oběhu vody regenerovat. Patříme tedy k oblastem s mírně podprůměrným vodním bohatstvím. Podobně je na tom Polsko, o něco hůře Německo (1300 m³/osobu/rok) či Maďarsko (600 m³/osobu/rok). [11]

FAKTA:

- *„7,8 miliardy je průměrný počet litrů vody používané denně na zavlažování golfových hřišť v USA.*
- *Z bazénů v USA se každý rok odpaří 567 811 800 litrů vody.*
- *Tíha Čínské přehrady Tři Soutěsky vychýlí zemskou osu téměř o 2,5 cm.*

- *Vodní tunel, který zásobuje New York, měří 137 km a denně z něj uniká odhadem 135 milionů litrů vody.*
- *Přehrada Itaipú v Jižní Americe za 18 miliard dolarů se stavěla 17 let.*
- *Kvůli výstavbě přehrad bylo ve světě přestěhováno až 80 milionů lidí.“ [26]*

4.4 Voda a zdraví

Podle zdrojů OSN zhruba 1 miliarda obyvatel na celém světě nemá přístup k bezpečné pitné vodě. 2,4 miliardy lidí nemají možnost dostatečné hygieny a 3,3 miliony lidí každý rok umírá na nemoci, které souvisí s nedostatkem vody. V roce 2002 zahájila Evropská unie Iniciativu EU pro vodu, jelikož se chce aktivně zapojit do rozvojového cíle tisíciletí vytyčeného OSN – snížit počet lidí bez zdroje bezpečné vody na celém světě na polovinu. Voda je globální zdroj a je pro člověka nezbytná, proto je nejvyšší čas uvědomit si, že je nutno s ní podle toho zacházet.[11]

FAKTA:

- *„Každý 8. člověk na světě nemá přístup k nezávadné vodě.*
- *Zdravotní problémy spojené s vodou si každoročně vyžádají 3,3 milionu životů.*
- *Mytí rukou mýdlem by snížilo počet průjmů o 45%.*
- *Kampaň proti vlasovci medicínskému s obyčejným filtrem na vodu snížila od roku 1986 počet případů napadení tímto cizopasníkem o 99,9%.“ [26]*

4.5 Vodní stopa

S rozložením zásob vody souvisí také, v současnosti se často objevující, pojem „**vodní stopa**“. Vodní stopa každé země vyjadřuje celkové množství vody, kterou je nutno použít k výrobě určitého zboží a poskytování služeb spotřebovaných obyvateli této země. Jelikož ne všechno spotřebované zboží je vyráběno v dané zemi, vodní stopa bere v úvahu nejen domácí vodní zdroje, ale zahrnuje též používání vody za hranicemi země. [19]

Na počátku 90. let razil geograf Tony Allan z londýnské King's College pojem “virtuální voda” Snažil se tím vysvětlit, proč země Blízkého východu, které mají omezené zdroje vody, zatím nevedou otevřenou válku o tuto tekutinu – důvodem je dovoz potravin, které byly vypěstovány z cizí vody. Nizozemský vědec Arjen Hoekstra následně se svými

spolupracovníky z university v Twente a z organizace UNESCO vypočítal podíl vody v různých komoditách. Ten pak použil jako nástroj, který může pomoci při hospodaření s vodou. [26]

„Some facts and figures

- *The production of one kilogram of beef requires 16 thousand litres of water.*
- *To produce one cup of coffee we need 140 litres of water.*
- *The water footprint of China is about 700 cubic meter per year per capita. Only about 7% of the Chinese water footprint falls outside China.*
- *Japan with a footprint of 1150 cubic meter per year per capita, has about 65% of its total water footprint outside the borders of the country.*
- *The USA water footprint is 2500 cubic meter per year per capita. “ [23]*

(Některá fakta a čísla

- *Na výrobu jednoho kilogramu hovězího je zapotřebí 16 000 litrů vody.*
- *Na přípravu jednoho šálku kávy je zapotřebí 140 litrů vody.*
- *Vodní stopa Číny je přibližně 700 m³ na osobu ročně, ale pouze přibližně 7 % čínské vodní stopy spadá na území mimo Čínu.*
- *Japonsko, jehož stopa je 1 150 m³ na osobu ročně, má naproti tomu přibližně 65 % celkové vodní stopy mimo své hranice.*
- *Vodní stopa USA je 2 500 m³ osobu ročně., Petra Kadlčíková)*

- „Není překvapením, že teplejší země na jihu Evropy mají větší vodní stopu na jednoho obyvatele než země na chladnějším severu, protože údaj bere v úvahu i zavlažování, zemědělství i průmysl. Nejvýše je Řecko, které za rok spotřebuje 2 389 m³ vody na osobu. Lotyšsko za rok použije pouze 684 m³ na osobu.
- Když ale pomineme průmysl a zemědělství, je zemí s největší spotřebou vody Švédsko (ročně 121 m³ na osobu), zatímco Nizozemsko používá vody nejméně (ročně 28 m³ na osobu).“ [19]

Úspora vody se týká každého jednotlivce, ale nejde jen o to co pijeme nebo čím se myjeme. Hlavními spotřebiteli vody jsou průmysl, zemědělství a turismus. Největší část ze všech – téměř celá polovina – však jde na výrobu energie.

V EU je spotřeba rozdělena následovně:

- 44 % výroba energie;
- 24 % zemědělství;
- 17 % dodávka vody pro veřejnost;
- 15 % průmysl.

Nový výzkum provedený Evropskou unií nazvaný Water Saving Potential (Potenciál úspor vody v EU) prokázal, že množství vody spotřebovávané v Evropě by se mohlo snížit až o 40 % zavedením nových technologií na úsporu vody v průmyslu a ve výrobě, lepších zavlažovacích technik – a v neposlední řadě též snížením plýtvání v domácnostech. Výzkum dokazuje, že osobní spotřebu vody by bylo možno snížit až o 50 %, a to z průměrných 150 litrů na 80 litrů denně. [19]

Při koloběhu virtuální vody se v rámci celosvětového obchodu s potravinami převážejí miliardy litrů virtuální vody. Objem převážené vody se dá srovnat s množstvím vody, která každý rok proteče v řece Kongo. Oblasti, z nichž se vyváží hovězí a obiloviny, patří mezi hlavní vývozce virtuální vody. Kvůli stále rostoucímu počtu obyvatel na Zemi se lidstvo v příštích 20 letech bude muset zaměřit na zhruba zdvojnásobení účelnosti využití vody. Aby byla zohledněna skutečná hodnota vody, měla by se porovnat hodnota vyvá-

žených plodin s dopadem na lokální zásoby vody. Cena vyvážených plodin by pak byla výrazně vyšší. [26]

Evropská komise uvádí, že obyvatelstvo vyspělých zemí by mělo mít představu o celkovém množství vody použité na výrobu, použití a likvidaci produktů, které nakupuje, a na základě těchto informací přijmout smýšlení založené na „životním cyklu“. Proto v červenci loňského roku oznámila své plány na rozšíření legislativy v oblasti „ekodesignu“, týkajícího se vodovodních zařízení, jako jsou vodovodní baterie a sprchové hlavice, čímž hodlá pobídnout výrobce k vynalézání nových technologií na úsporu vody a energie. Profesorka Sarah Slaughterová z Massachusettského technologického institutu tvrdí, že pokud nebudou nalezeny inovační způsoby k co nejlepšímu využívání vody, stane se z ní „další ropa“. Zásadní rozdíl je však v tom, že lidé sice ke svému životu nepotřebují jezdit autem, bez pití se ale neobejdou. Nabádá k tomu, aby si lidstvo uvědomilo, jaká je skutečná hodnota tekutého bohatství Země. [19]

4.6 Čím je ohrožováno lidstvo

Mezinárodní Vědecký výbor pro problémy životního prostředí (Scientific Committee of Problème of the Environment- SCOPE) analyzoval různá rizika, která by mohly ohrozit životní prostředí a rozvoj lidstva v průběhu 21. století. Na základě analyzovaných dat výbor sestavil váhové ocenění dopadů jednotlivých ohrožení.

| „Riziko: | Váha: |
|--|--------------|
| <i>Změna klimatu</i> | 51 |
| <i>Nedostatek sladké vody</i> | 29 |
| <i>Odlesňování, rozšiřování pouští</i> | 28 |
| <i>Znečištění vod</i> | 28 |
| <i>Špatné řízení</i> | 27 |
| <i>Ztráta biodiverzity</i> | 23 |
| <i>Růst populace, migrace</i> | 22 |
| <i>Zhoršení sociálních podmínek</i> | 21 |
| <i>Odpady</i> | 20 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| <i>Znečištění ovzduší</i> | 20 |
| <i>Zasolování a znečištění půdy</i> | 18 |
| <i>Změna ekosystémů</i> | 17 |
| <i>Chemické znečištění</i> | 16 |
| <i>Nekvalitní potraviny</i> | 11 |
| <i>Poruchy biochemického cyklu</i> | 11 |
| <i>Průmyslové emise</i> | 10 |
| <i>Války a konflikty</i> | 7 |
| <i>Snížená odolnost proti nemocem</i> | 7 |
| <i>Přírodní pohromy</i> | 7 |
| <i>Invazní druhy, např. hmyzu</i> | 6 |
| <i>Znečištění moří</i> | 6 |
| <i>Kolaps rybolovu</i> | 5 |
| <i>Změny mořských proudů</i> | 5 |
| <i>Degradace pobřeží</i> | 5“ |

Když se pozorně podíváme na jednotlivou problematiku zjistíme, že největší rizika souvisí právě s kvantitativní i kvalitativní problematikou vody nebo jejího oběhu. [11]

4.7 Postoj Evropské unie

Evropský parlament a Rada Evropského parlamentu přijaly dne 12. prosince 2006 směrnici č. 2006/118/ES o ochraně podzemních vod před znečištěním a zhoršováním stavu, v níž se země Evropské unie společně zavazují k dosažení úrovně jakosti vody, která nebude mít vážný dopad na lidské zdraví a životní prostředí, a ani pro ně nebude představovat riziko. Zvláště chce zamezit nežádoucím koncentracím škodlivých znečišťujících látek v podzemních vodách, předcházet jim nebo je snižovat. Dále ukládá členským státům využívání statistických postupů pro srovnávání výsledků monitorování mezi členskými státy. Směrnice také stanovuje normy jakosti podzemní vody a prahové hodnoty pro látky znečišťující podzemní vody. [21]

5 VZTAH VODÁRENSKÝCH SPOLEČNOSTÍ K ZÁKAZNÍKŮM

Vodárenské společnosti by se měly, tak jako všechny firmy na trhu, které chtějí uspět s prodejem svých výrobků a zboží, hluboce zaměřovat na své zákazníky. Uspokojení co největšího počtu zákazníků by mělo být jedním z jejich strategických cílů. Už dvojice T.J. Peters a R.H. Waterman stanovila jako jeden z nejdůležitějších bodů charakteristiky „dokonalého podniku“ zásadu „být blízko zákazníkovi“. [5]

V minulosti se vodárny často zaměřovaly výhradně na dosahování zisku a zlepšování hodnot svých finančních ukazatelů. Tato strategie však je velmi krátkozraká, jelikož omezuje rozvoj společnosti v širším měřítku a omezuje její potenciál pro vytváření budoucích hodnot. [17]

5.1 Řízení vztahů se zákazníky

V současnosti je v oblasti „orientace na zákazníka“ značně rozšířený systém Customer Relationship Management (CRM). Jde o cílenou a efektivní komunikaci se zákazníky, která má za úkol usnadnit kontakt s nimi, udržet ty nejrentabilnější zákazníky, získávat a třídit informace a zároveň také snižovat náklady a zvyšovat efektivitu péče o zákazníky. Je to koncepce, která se nezabývá pouze vyhledáváním zákazníků, ale zaměřuje se také na výrobky a služby zákazníkům s nimi spojené. Je to tedy určitý systém marketingových, obchodních, servisních a komunikačních procesů. [15]

CRM se také snaží předvídat chování zákazníka a cíleně na něj působit tak, aby výsledkem byla zákaznickova spokojenost a pocit, že své peníze investuje do kvalitního výrobku a služby na dostatečné úrovni, a že je s ním jednáno jako s rovnocenným partnerem.

Obecně lze koncepci CRM rozdělit do čtyř základních oblastí:

- sběr a třídění dat a informací o zákaznících
- rozdělení zákazníků do pozic různé významnosti
- volba vhodné formy přístupu organizace ke každé skupině zákazníků
- schopnost pružně reagovat na potřeby a požadavky zákazníků. [17]

5.2 Specifika vodárenských společností

System řízení vztahů se zákazníky je použitelný de facto v každém typu podnikání, ale je nutno brát na zřetel, že odvětví veřejných vodovodů a kanalizací je velmi specifickým oborem s velmi vyhraněnými podmínkami. [17]

Největším specifikem jsou především monopolistické postavení na trhu a legislativa, striktně vymezující požadavky na jakost produkce a úroveň služeb. Neméně významným aspektem je daný okruh zákazníků. [17]

Tyto faktory zásadně ovlivňují aplikaci CRM ve vodárenských společnostech. Tyto firmy by tudíž měly zaměřit svou pozornost zejména na spokojenost zákazníků, kvalitu dodávané vody a služeb, rozšíření portfolia poskytovaných služeb a řízení procesu jejich marketingu. [17]

5.3 Aplikace CRM ve vodárenských společnostech

5.3.1 Zákaznické centrum

Prvním kontaktním místem při styku zákazníka se společností je většinou zákaznické centrum. Proto by toto pracoviště měla mít dnes již zřízena každá taková společnost, a to na co nejvyšší úrovni. Nejedná se však jen o vyřizování dotazů zákazníků, ale jde o celou škálu činností - prvotní kontakt se zákazníkem, informační služby pro zákazníky, tvorba databází, sběr dat, analýza dat a vyvození závěrů, sloužících pro tvorbu další strategie. Toto středisko by mělo být vybaveno kvalitním zákaznickým informačním systémem, jehož data pak společnost může využívat při svých dalších činnostech, jako je například fakturace vodného a stočného nebo k informování zákazníků v případech plánovaného přerušení dodávek vody. Na včasnou informovanost zákazníků v těchto případech musí klást společnost velký důraz zejména u odběratelů jakými jsou například nemocnice, školy, jídelny a vývařovny, potravinářské podniky a podnikatelé, jimž by výpadek dodávky vody mohl způsobit velké komplikace a ekonomické ztráty. Speciální telefonní linky pro hlášení poruch či stavů vodoměrů by měly být samozřejmostí. [17]

5.3.2 Kvalifikace zaměstnanců

Velmi zásadní je chování a způsob jednání jak celé společnosti, tak i jednotlivých pracovníků se zákazníky. Pracovníci zákaznických center by měli být nejen dostatečně vy-

bavení vědomostmi, týkajícími se dané problematiky, ale také proškolení a vzdělání v přístupu k zákazníkům a jednání s nimi. [15]

Vstřícný a otevřený způsob jednání se zákazníky by však měl být vlastní nejen managementu a pracovníkům zákaznického centra, ale také všem terénním pracovníkům, kteří se každodenně s koncovými zákazníky setkávají. Právě osobní přístup a vstřícné jednání každého zástupce společnosti dotváří image firmy. [15]

5.3.3 Výzkum spokojenosti zákazníků

Vzhledem k tomu, že při aktivním CRM je jedním z klíčových faktorů úspěchu znát názory zákazníků na dodávaný produkt, úroveň služeb atd., je nezbytné provádění marketingových výzkumů k zjišťování spokojenosti zákazníků. Data pro zpracování mohou být získána prostřednictvím vlastního výzkumu (např. dotazníkovou formou), tzv. primární data, nebo mohou být využita sekundární data, shromážděná původně někým jiným a k jinému účelu. [2]

5.3.4 Péče o zákazníky

Pokud společnost dokáže efektivně zpracovat a vyhodnotit data, která získá prostřednictvím svých výzkumů, je schopna maximálně využívat informace o zákaznících a její zaměstnanci si dokáží osvojit zákaznický přístup, budou splněny základní podmínky pro to, aby mohla společnost neprodleně reagovat na potřeby a požadavky svých zákazníků. Všechny uvedené zdroje informací musí být vzájemně provázány tak, aby vedly ku úspěchu jak společnosti, tak i zákazníka. Pokud společnost není schopna z jakýchkoliv důvodů uspokojit zákaznické požadavky, je nezbytné, aby se zákazníkem zacházela co nejvstřícněji a snažila se hledat možná řešení. Zákazník musí mít pocit, že i přes specifíčnost jeho požadavku má o něj společnost zájem. [15]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

6 METODIKA

Cílem této práce je navrhnout inovační marketingovou strategii společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. Ke splnění vytyčeného cíle byly provedeny následující kroky a dílčí analýzy:

- úvodní představení společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s.
- byla provedena analýza vnitřního prostředí firmy prostřednictvím SWOT analýzy.
- byla provedena analýza spotřeby pitné vody na základě sekundárních zdrojů organizace VaK Kroměříž a Ministerstva zemědělství.
- byla provedena analýza postupu stanovování ceny pitné vody dle platných zákonů.
- byla provedena finanční analýza společnosti na základě rozvah, výkazů zisků a ztrát a výkazů cash flow za období 2006 – 2009.
- byla provedena regresní analýza závislosti dvou proměnných. Jako nezávisle proměnná byla stanovena cena pitné vody, za závisle proměnnou byla uvažována spotřeba pitné vody. Pro ověření byla stanovena hypotéza H: Spotřeba vody není ovlivněna cenou vody. Cílem prováděné regresní analýzy bylo potvrdit či vyvrátit stanovenou hypotézu.
- bylo provedeno dotazníkové šetření spokojenosti zákazníků společnosti. Cílem tohoto šetření bylo získat přehled ve čtyři zásadních oblastech:
 - jaká je spokojenost zákazníků s dodávkou pitné vody,
 - jaká je spokojenost s jednáním zástupců společnosti,
 - jaké jsou ekonomické dopady ceny vody na odběratele,
 - jaká je informovanost zákazníků o společnosti.
- na základě provedených dílčích analýz byly identifikovány čtyři významné nedostatky v celkovém obrazu společnosti a formulována doporučení pro inovaci její marketingové strategie.

7 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA SPOLEČNOSTI

7.1 Založení společnosti

Společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. byla zapsána do obchodního rejstříku, oddíl B, vložka 1147, vedeného Krajským soudem v Brně dne 8. listopadu 1993. Provozuje svoji činnost v okrese Kroměříž a dodává pitnou vodu do měst Kroměříž, Holešov, Bystřice pod Hostýnem, Hulín, Chropyně, Morkovice a dalších obcí. Od září 1994 dodává vodu i do okresu Prostějov a to do Nezamyslic.

Hlavním a výlučným předmětem podnikání společnosti je jak výroba a dodávka pitné vody, tak i odvádění a čištění odpadních vod, které představuje 95% z celkového objemu výroby a tržeb.

Jedná se o zboží, u něhož není možná zásadní inovace, vstup na zahraniční trhy ani výraznější zvyšování produkce. Na druhé straně se jedná o službu, která musí být poskytována nepřetržitě a za všech okolností. [22]

7.2 Vlastnictví společnosti

Zakladatelem společnosti byl Fond národního majetku ČR, na který přešel majetek státního podniku ve smyslu §11 odst. 3 zákona č. 92/1991 Sb., o podmínkách převodu majetku na jiné osoby. V současnosti 90,55% akcií vlastní města a obce, jimž společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. poskytuje své služby. Ovládající osobou je Město Kroměříž, jejíž podíl na základním kapitálu společnosti činil k 31.12.2009 - 46,31%. [16]

7.3 Předmět činnosti

Předmět činnosti společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. je přesně vymezen zakladatelskou smlouvou a usnesením valných hromad dle zápisu v Obchodním rejstříku. Hlavní činností je provozování vodovodů a kanalizací, výroba a dodávka pitné vody včetně náhradního zásobování v případě přerušení dodávky z důvodu poruchy nebo opravy. Zabezpečení odvádění odpadních a dešťových vod, jejich čištění v čistírně odpadních vod, včetně likvidace kalů. Laboratořemi společnosti jsou prováděny rozborů pitných a

odpadních vod. Investorská a projekční činnost je zaměřena na přípravu a realizaci inženýrských staveb v oboru vodovodů a kanalizací. [22]

7.4 Hospodaření společnosti

Účetní období hospodaření společnosti je totožné s kalendářním rokem. Akciová společnost vede účetnictví předepsaným způsobem a v souladu s právními předpisy. Za řádné vedení účetnictví odpovídá představenstvo, které zabezpečuje ověření roční účetní závěrky za příslušný rok auditorem. Sestavení účetní závěrky a návrh na rozdělení zisku, včetně stanovení výše a způsobu vyplácení dividend a tantiém, popřípadě návrh na způsob krytí ztrát společnosti, zajišťuje představenstvo. Sestavenou roční závěrku spolu s uvedenými návrhy předloží představenstvo dozorčí radě k přezkoumání a auditorovi. Ověřenou závěrku pak představenstvo předloží ke schválení valné hromadě. Společnost je povinna nejpozději do 3 měsíců od skončení kalendářního roku uveřejnit zprávu o výsledcích svého hospodaření a o své finanční situaci - roční zprávu. Tato roční zpráva musí být k dispozici účastníkům valné hromady při projednávání účetní závěrky ověřené auditorem. Roční účetní závěrka musí být sestavena způsobem odpovídajícím obecně závazným právním předpisům a zásadám řádného účetnictví tak, aby poskytovala úplné informace o majetkové a finanční situaci, v níž se společnost nachází a o výši dosaženého zisku nebo ztrát vzniklých v uplynulém účetním období. O rozdělení zisku společnosti rozhoduje valná hromada na návrh představenstva po přezkoumání tohoto návrhu dozorčí radou. [20]

Společnost si za svůj smysl podnikání klade zajišťování služeb obyvatelstvu v rámci své působnosti a jejím mottem je úsloví:

„VODA – TO JE ŽIVOT“ [22]



Obr. 1 Logo VaK Kroměříž, a.s. [22]

8 SWOT ANALÝZA

Pro zmapování okolí a vnitřního prostředí firmy jsem nejdříve provedla SWOT analýzu a rozpracovala ji do matic silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb.

| | |
|---|---|
| <p>Silné stránky:</p> <p>S1: výhradní postavení na trhu</p> <p>S2: dlouhodobá tradice</p> <p>S3: technické vybavení provozu</p> <p>S4: zkušenosti management v daném oboru</p> | <p>Slabé stránky:</p> <p>W1: slabá informovanost veřejnosti</p> <p>W2: nutnost vysokých investic do vodovod. sítí v zájmu udržení kvality pitné vody, snižování ztrát vody v trubní síti a tím snižování budoucích nákladů</p> <p>W3: omezená možnost diverzifikace výrobků</p> <p>W4: nepružnost schvalovacích procesů</p> <p>W5: chybějící marketing. komunikace</p> |
| <p>Příležitosti:</p> <p>O1: využití dotací z fondů EU</p> <p>O2: rozvoj služeb zákazníkům</p> <p>O3: individuální přístup k velkým odběratelům prostřednictvím slevové nabídky</p> <p>O4: pružnější reakce společnosti na požadavky zákazníků</p> <p>O5: efektivnější využití technického vybavení společnosti</p> | <p>Hrozby:</p> <p>T1: odliv zákazníků s možností vlastního zdroje vody</p> <p>T2: změny cen vstup.materiálů a energií</p> <p>T3: možnost legislativních změn (zprísnění norem kvality)</p> |

[Zdroj: vlastní]

Matice silných stránek společnosti VaK Kroměříž, a.s.

| Matice silných stránek | | Intenzita vlivu | |
|------------------------|--------|-----------------|-------|
| | | Vysoká | Nízká |
| Důležitost | Vysoká | S1, S4 | S3 |
| | Nízká | | S2 |

Matice slabých stránek společnosti VaK Kroměříž, a.s.

| Matice slabých stránek | | Intenzita vlivu | |
|------------------------|--------|-----------------|--------|
| | | Vysoká | Nízká |
| Důležitost | Vysoká | W1, W4, W5 | |
| | Nízká | | W2, W3 |

Matice příležitostí společnosti VaK Kroměříž, a.s.

| Matice příležitostí | | Pravděpodobnost úspěchu | |
|---------------------|--------|-------------------------|-------|
| | | Vysoká | Nízká |
| Přitažlivost | Vysoká | O1, O2, O3, O4, O5 | |
| | Nízká | | |

Matice hrozeb společnosti VaK Kroměříž, a.s.

| Matice hrozeb | | Pravděpodobnost výskytu | |
|---------------|--------|-------------------------|--------|
| | | Vysoká | Nízká |
| Závažnost | Vysoká | T1 | T2, T3 |
| | Nízká | | |

Z matice silných stránek společnosti je patrné, že většina má vysokou důležitost a to zejména ty, které se týkají postavení společnosti na trhu, jejího řízení a technického zázemí provozu. Z pěti slabých stránek, které byly u společnosti identifikovány, se tři řadí svou vysokou intenzitou vlivu a vysokou důležitostí do závažných slabostí, které je možno společností ovlivnit a bude nutno je v budoucnu co nejvíce eliminovat. Jedná se především o nedostatečný kontakt se zákazníky v podobě nízké marketingové komunikace a slabé informovanosti zákazníků.

Příležitosti analyzované v příslušné matici jsou pro společnost velkou výzvou. Všech pět identifikovaných příležitostí se nachází v kvadrantu s vysokou přitažlivostí a vysokou pravděpodobností úspěchu, což z nich činí potenciální nástroj ke zvýšení zisků společnosti. Tyto příležitosti se týkají služeb poskytovaných zákazníkům, přístupu ke klíčovým zákazníkům a využívání dotací z fondů Evropské unie.

Hrozby společnosti se týkají především odlivu zákazníků s možností vlastního zdroje vody. Jde o závažné ohrožení, kterému by společnost měla neprodleně čelit.

Celková pozice společnosti se vzhledem k provedené SWOT analýze jeví jako perspektivní, protože má poměrně velký dostatek příležitostí a spíše malá ohrožení. Možný způsob, jak se vyhnout hrozbě odlivu klíčových zákazníků, je maximální využití silných stránek společnosti, snaha eliminovat její slabé stránky a využití příležitostí v co největší prospěch. Cíl, který z této analýzy vyplývá, sleduje inovaci marketingového plánu společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s., jenž je předmětem této bakalářské práce.

[4]

9 ANALÝZA VÝVOJE SPOTŘEBY PITNÉ VODY

Každá vodohospodářská organizace se v oblasti své působnosti pohybuje v prostředí přirozeného monopolu. Přesto tyto organizace musí klást velký důraz na kvalitu pitné vody a udržení ceny. Kvalita je zcela zásadní věcí, je kontrolována a monitorována jak vlastní laboratoří, tak hygienickými orgány státní správy. Vodárenské podniky, které chtějí na trhu uspět musí být držiteli certifikátu ISO9001. Cenu vody je nutno udržet na úrovni koupěschopnosti obyvatel. Při překročení této úrovně by mohlo dojít k dramatickému poklesu odběru a tím k finančním potížím výrobce. [9]

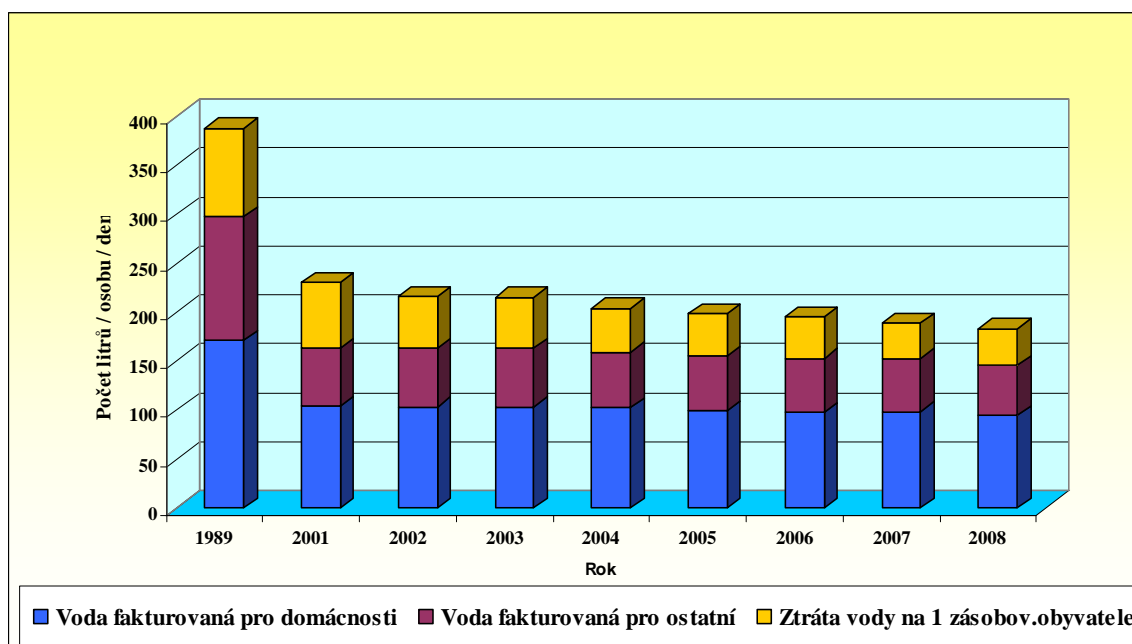
9.1 Spotřeba vody v České republice

V celé České republice bylo v roce 2008 zásobováno z vodovodů 9,66 mil.obyvatelem, což je 92,7% z celkového počtu obyvatel (Tab. 2.). [8]

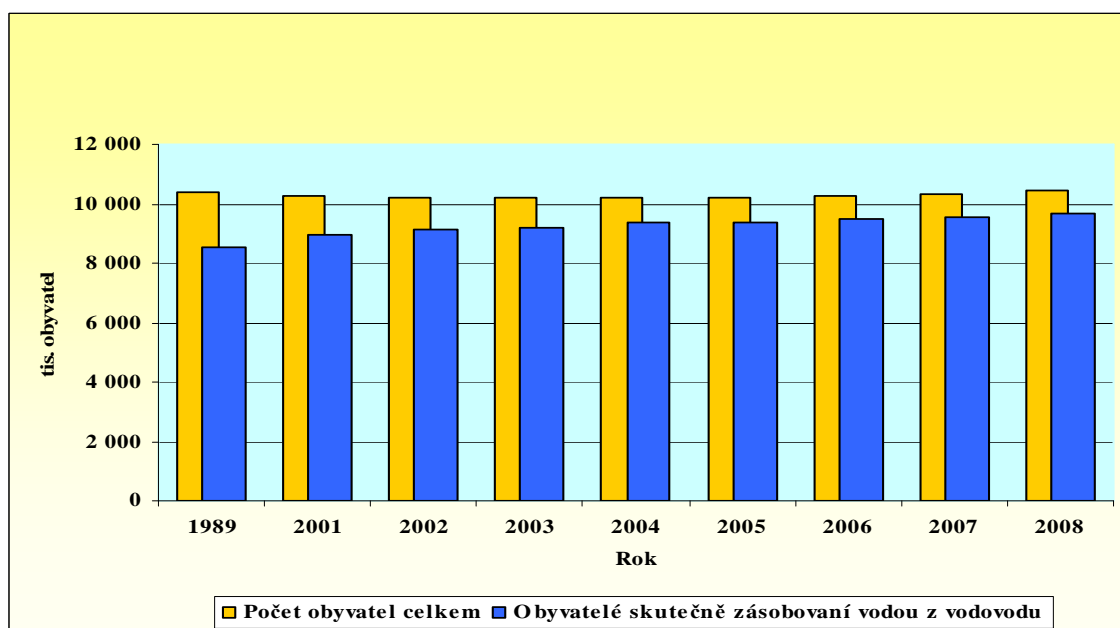
Tab. 2 Zásobování vodou z vodovodů v ČR v letech 1989 a 2001 – 2008 [8]

| Ukazatel | MJ | 1989 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Počet obyvatel celkem | tis. | 10 364 | 10 287 | 10 201 | 10 201 | 10 207 | 10 234 | 10 267 | 10 323 | 10 430 |
| Obyvatelé skutečně zásobování vodou z vodovodu | tis. | 8 537 | 8 981 | 9 156 | 9 179 | 9 346 | 9 376 | 9 483 | 9 525 | 9 664 |
| | % | 82,4 | 87,3 | 89,8 | 89,8 | 91,6 | 91,6 | 92,4 | 92,3 | 92,7 |
| Voda vyrobená celkem | mil.m ³ /rok | 1 251 | 754 | 753 | 751 | 720 | 699 | 699 | 682 | 667 |
| | % k 1989 | 100 | 60,3 | 60,2 | 60 | 57,6 | 55,9 | 55,9 | 54,6 | 53,3 |
| | L/os/den | 388 | 230 | 216 | 215 | 204 | 198 | 195 | 189 | 183 |
| Voda fakturovaná celkem | mil.m ³ /rok | 929,4 | 535,5 | 545,3 | 547,2 | 543,5 | 531,6 | 528,1 | 531,7 | 516,5 |
| | % k 1989 | 100 | 57,6 | 58,7 | 58,9 | 58,5 | 57,2 | 56,8 | 57,2 | 55,6 |
| | L/os/den | 298 | 163 | 163 | 163 | 159 | 155 | 153 | 153 | 146 |
| Voda fakturovaná pro domácnosti | L/os/den | 171 | 104 | 103 | 103 | 102 | 98,9 | 97,5 | 98,5 | 94,2 |
| | % k 1989 | 100 | 60,7 | 60,2 | 60,2 | 59,6 | 57,8 | 57 | 57,6 | 55,1 |
| Voda fakturovaná pro ostatní | L/os/den | 127 | 59 | 60 | 60 | 57 | 56,1 | 55,5 | 54,5 | 51,8 |
| Ztráta vody na 1 km řadů | L/km/den | 16 842 | 9 141 | 8 358 | 7 783 | 6 113 | 5 770 | 5 673 | 4 893 | 4 889 |
| Ztráta vody na 1 zásobov.obyvatele | L/os/den | 90 | 67 | 53 | 52 | 45 | 43 | 42 | 36 | 37 |

Spotřeba vody jednotlivými domácnostmi ale neustále klesá, a to zejména kvůli růstu cen vody, ale také i díky úspornějším domácím spotřebičům. Konkrétní vývoj spotřeby pitné vody a počtu obyvatel zásobovaných pitnou vodou zobrazují grafy č. 1 a 2. Lze z nich vysledovat obecný trend posledního desetiletí, kterým je výrazný pokles spotřeby i přes soustavné rozšiřování vodovodních sítí. [8]



Graf 1 Celk. množství vyrobené a spotřebované vody v ČR v letech 1989 a 2001-8 [8]



Graf 2 Obyvatelé skutečně zásob. vodou z vodovodů v ČR v letech 1989 a 2001-8 [8]

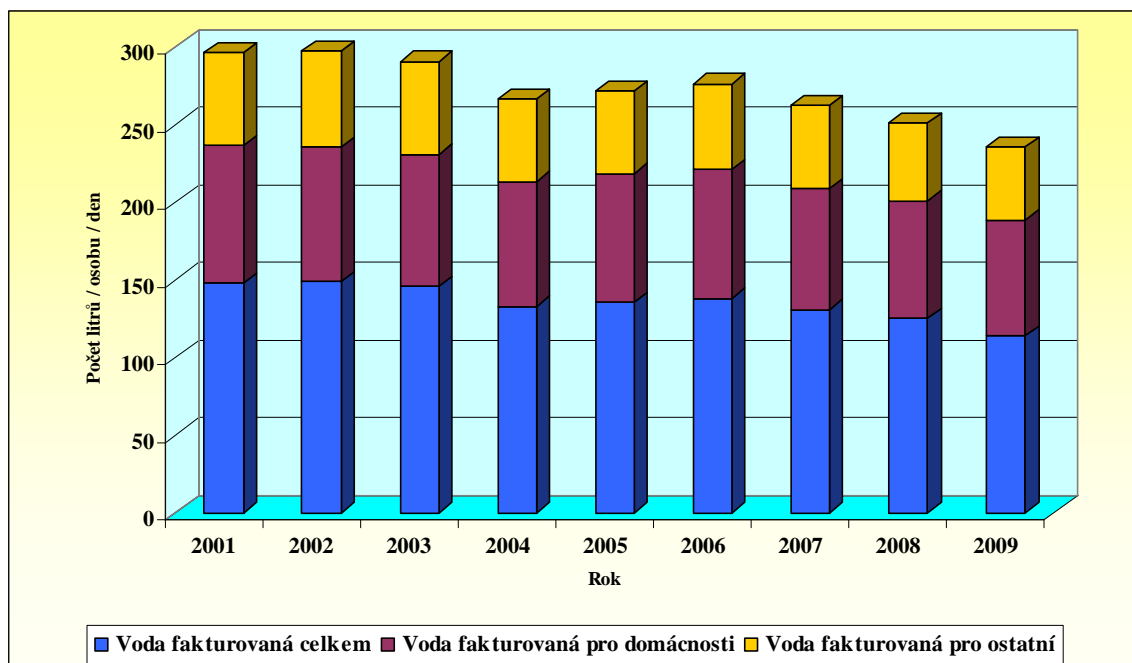
9.2 Spotřeba vody dodávané společnostmi VaK Kroměříž, a.s.

V rámci regionální působnosti společnosti VaK Kroměříž, a.s. bylo v roce 2009 zásobováno z vodovodů 94% obyvatelstva, což činí téměř 10% nárůst od roku 2001, kdy bylo dosahem vodovodních sítí pokryto pouze 84,51% obyvatel. (Tab.3). [16]

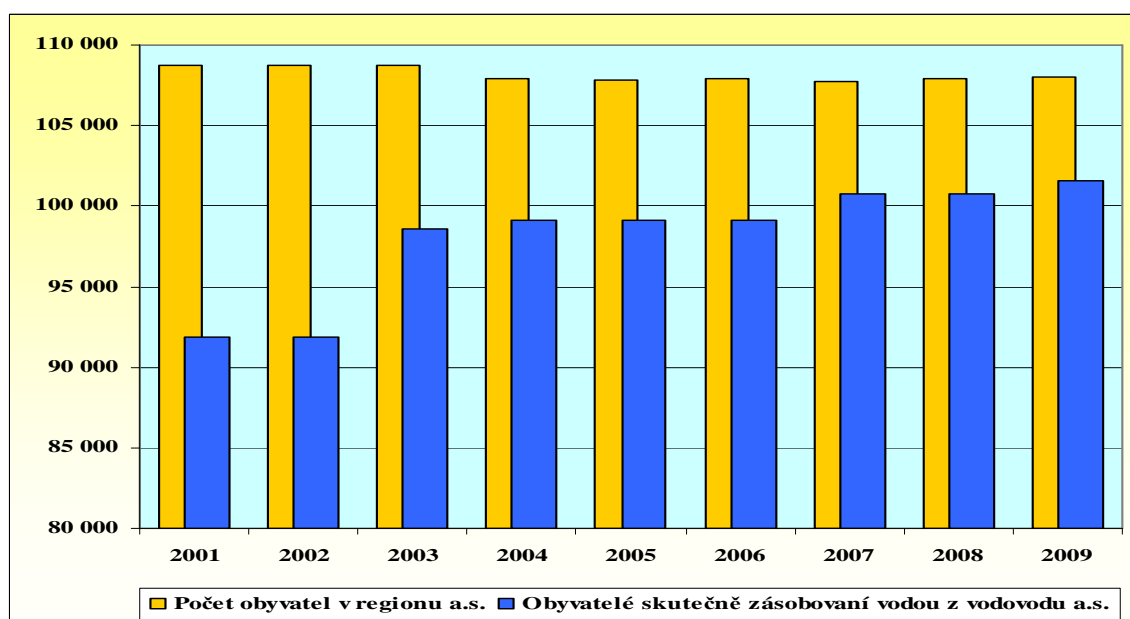
Tab. 3 Zásobování vodou z vodovodů v letech 2001 – 2009 v regionu a.s. [16]

| Ukazatel | MJ | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-----------------------------------|------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Počet obyvatel v regionu a.s. | os. | 108 691 | 108 691 | 108 691 | 107 931 | 107 861 | 107 953 | 107 764 | 107 905 | 108 046 |
| Obyv. zásobování vodou z vodovodu | os. | 91 850 | 91 850 | 98 572 | 99 142 | 99 142 | 99 143 | 100 779 | 100 788 | 101 560 |
| | % | 84,51 | 84,51 | 90,69 | 91,86 | 91,92 | 91,84 | 93,52 | 93,4 | 94 |
| Voda fakturovaná celkem | tis.m ³ /r. | 4960 | 4988 | 5097 | 4815 | 4915 | 4997 | 4818 | 4621 | 4497 |
| | L/os/den | 148 | 148,8 | 146,2 | 133,1 | 135,8 | 138,09 | 131 | 125,6 | 114,03 |
| Voda fakturovaná pro domác. | tis.m ³ /r. | 2956 | 2908 | 2953 | 2901 | 2997 | 3014 | 2867 | 2775 | 2767 |
| | L/os/den | 88,2 | 86,7 | 84,7 | 80,2 | 82,8 | 83,3 | 78 | 75,4 | 74,64 |
| Voda fakturovaná pro ostatní | tis.m ³ /r. | 2004 | 2080 | 2144 | 1914 | 1918 | 1983 | 1951 | 1846 | 1730 |
| | L/os/den | 59,78 | 62,04 | 59,59 | 52,89 | 53 | 54,8 | 53 | 50,18 | 46,67 |

Spotřeba vody jednotlivými domácnostmi však, stejně jako vykazuje toto odvětví v rámci celé republiky, poklesla, a to od roku 2001 o 189 tis.m³/rok. U podnikatelské sféry je pokles spotřeby vody ještě výraznější, rozdíl mezi lety 2001 a 2009 činí 274 tis.m³/rok. Konkrétní vývoj spotřeby pitné vody a počtu obyvatel zásobovaných pitnou vodou je zobrazen grafem č. 3 a 4. Z nich je opět patrný kladný výsledek práce společnosti v podobě konstantního nárůstu pokrytí obyvatelstva vodovodním řadem (Graf 4), na druhé straně se však potýkající s obecným trendem snižování spotřeby pitné vody v posledním desetiletí (Graf 3). [16]



Graf 3 – Celk. množství vyrobené a spotřebované vody a.s. v letech 2001 – 2009 [16]



Graf 4 – Obyvatelé skutečně zásob. vodou z vodovodu a.s. v letech 2001 – 2009 [16]

9.2.1 Pokles spotřeby pitné vody

Z celkového množství pitné vody prodané společností VaK Kroměříž, a.s. se obyvatelstvo v současnosti podílí 61,54% a ostatní odběratelé 38,46%. Ve srovnání s rokem 2008

došlo u obyvatelstva k nepatrnému poklesu o 0,27%, avšak v objemu dodávaném ostatním odběratelům (zemědělství a průmysl) tvořil pokles 6,32%! [16]

Z tabulky 3 je patrný neustálý pokles spotřeby vody od roku 2007, a to právě především u odběratelů z oblasti průmyslu a zemědělství. Procentuálně vyjádřeno jde o následující pokles (ve srovnání vždy s rokem předcházejícím):

| | | | |
|------|------|-----------|--------|
| rok: | 2007 | pokles o: | 1,61% |
| | 2008 | | 5,38% |
| | 2009 | | 6,32%. |

Se snižováním spotřeby pitné vody je však úzce spojena i otázka její kvality. Nižší odběr totiž způsobuje prodloužení zdržení vody ve vodovodním potrubí, což vede k větším nárokům na sledování kvality dodávané vody, aby byly dodrženy všechny kvalitativní ukazatele pitné vody.

Společnost je proto nucena i přes tvorbu nižších zisků vynakládat větší objem finančních prostředků na udržení kvality pitné vody. [16]

9.2.2 Příčiny snižování spotřeby vody

Uvedené snižování spotřeby vody je částečně způsobeno modernizací a používáním úspornějších technologických zařízení v průmyslových i zemědělských podnicích.

Větším problémem pro společnost VaK Kroměříž, a.s. je v tomto případě však odliv zákazníků, kteří z důvodu růstu svých nákladů způsobených růstem ceny vody začali využívat alternativních zdrojů pitné vody.

10 ANALÝZA POSTUPU STANOVOVÁNÍ CENY PITNÉ VODY

10.1 Právní rámec pro oblast cen

Oblast cen se v České republice řídí zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, jeho novelizací zákonem č. 403/2009 Sb., který nabyl účinnosti dne 18. 11. 2009, a vyhláškou č. 450/2009 ze dne 11. 12. 2009, kterou se zákon č. 526/1990 Sb. o cenách, ve znění pozdějších předpisů provádí. Tvorba cen může být cenovým orgánem usměrněna pouze v případech přesně vymezených ustanovením § 1, odst. 6 zákona o cenách. Jedním z případů je ohrožení trhu účinky omezení hospodářské soutěže. Protože vodovody i kanalizace patří do odvětví s přirozeným monopolem, jsou voda pitná a voda odvedená kanalizací zařazeny do seznamu zboží s regulovanými cenami. Tento seznam vydává pro každý rok podle zákona o cenách Ministerstvo financí rozhodnutím (výměrem), který se zveřejňuje v Cenovém věstníku. Předmětem věcného usměrňování cen jsou podle výměru Ministerstva financí následující komodity:

- povrchová voda odebraná z vodních toků,
- pitná voda dodávaná odběratelům,
- voda pitná dodávaná do vodovodní sítě pro veřejnou potřebu jiné osobě než je odběratel („voda předaná“),
- odvádění a čištění odpadních vod, z toho jen voda odvedená kanalizací nečištěná, voda odpadní čištěná. [9]

Ekonomika vodovodů a kanalizací prodělala zásadní změnu privatizací a zrealněním cen za tyto služby. Způsob cenové regulace i tvorba cen zůstává prakticky od roku 1993 beze změny. Od roku 1994 nejsou ceny pro vodné a stočné dotovány ze státního rozpočtu a cena vodného a stočného tak plně pokrývá provozní náklady. Dotace státu jsou určeny výhradně na podporu investic do infrastruktury. Cena vodného a stočného tak vzrostla 40-80x (v různých oblastech) oproti úrovni před rokem 1989. Od 1.1.2001 byly sjednoceny ceny pro vodné a stočné pro domácnosti a ostatní odběratele. [17]

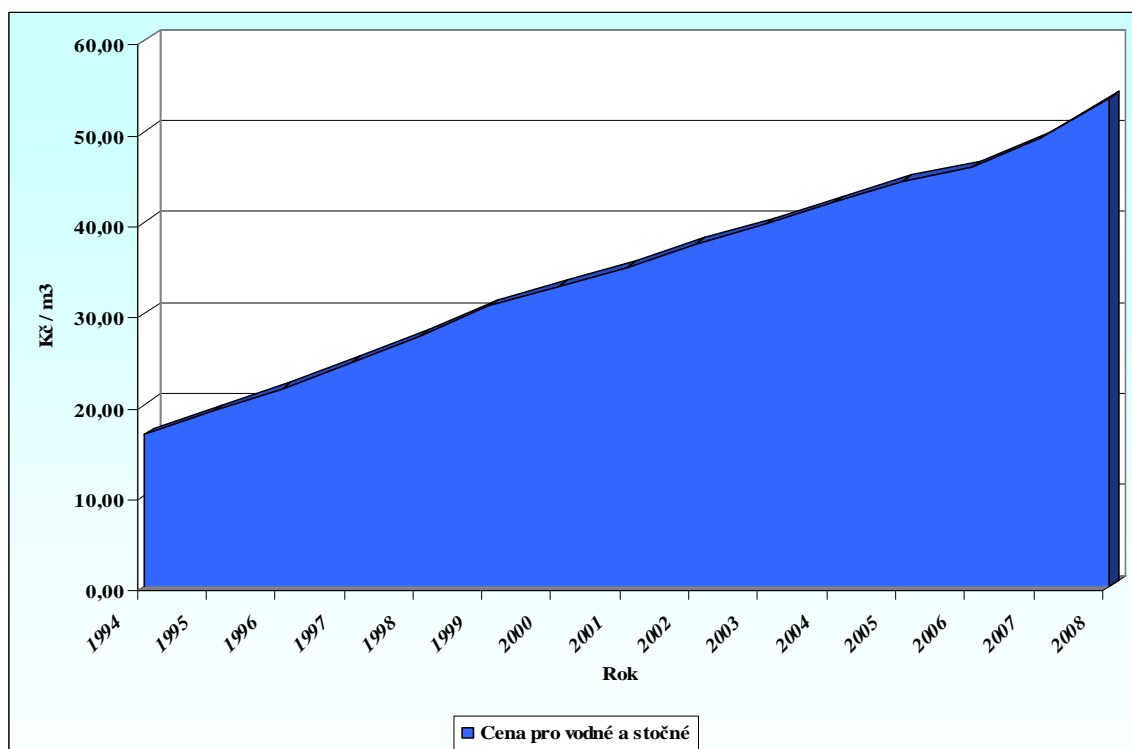
10.2 Pravidla pro výpočet ceny pro vodné a stočné

V souladu s platnými právními předpisy lze do ceny pro vodné a stočné promítnout pouze ekonomicky oprávněné náklady pořízení doložitelné z účetnictví a přiměřený zisk. Na

druhou stranu mají subjekty zmocněné k úplatě vodného a stočného možnost dotovat cenu pro vodné a stočné z jiných aktivit. Toto je častý případ především u obcí, které si provozování vodohospodářské infrastruktury zajišťují ve vlastní režii a snaží se o zachování nízké ceny pro vodné a stočné tím, že cenu dotují z obecního rozpočtu. [9]

Z důvodu výrazného poklesu spotřeby vody (od r. 1990 se jedná o téměř 50%) se do kalkulované ceny výrazně promítají zejména fixní náklady, určené na provoz a údržbu infrastruktury. [17]

Graf 5 znázorňuje vývoj cen pro vodné a stočné v ČR za posledních 15 let. Je patrný trend konstantního zvyšování těchto cen, který bude zřejmě pokračovat i v následujících letech. Jednou z příčin nárůstu cen je i plán financování obnovy vodovodních a kanalizačních sítí. Tato příčina se projevila i ve zvýšení cen za rok 2008, kdy vodohospodářské společnosti vytvářely rezervy finančních prostředků na obnovu svých sítí. [9]



Graf 5 Vývoj realizačních cen pro vodné a stočné v ČR v letech 1994 – 2008 [9]

Z tabulky 4 je dále zřejmé, že ceny pro vodné a stočné rostly ve všech uvedených letech rychleji než inflace, i když nutno dodat, že inflace byla v předešlých letech na minimální

úrovni. To vše souvisí s navyšováním investic do modernizace stávajících a rozvoje nových vodovodních a kanalizačních sítí. [9]

Tab. 4 Vývoj realizačních cen pro vodné a stočné v letech 1994 – 2008 včetně meziročního růstu indexu cen [9]

| Rok | Spotřebitelské ceny | Cena pro vodné a stočné | |
|------|---------------------|-------------------------|-------|
| | Index | Cena | Index |
| | % | Kč / m ³ | % |
| 1994 | 10,0 | 16,71 | 24,0 |
| 1995 | 9,1 | 19,22 | 15,0 |
| 1996 | 8,8 | 21,74 | 13,1 |
| 1997 | 8,5 | 24,63 | 13,3 |
| 1998 | 10,7 | 27,53 | 11,8 |
| 1999 | 2,1 | 30,76 | 11,7 |
| 2000 | 3,9 | 32,98 | 7,2 |
| 2001 | 4,7 | 35,07 | 6,3 |
| 2002 | 1,8 | 37,65 | 7,4 |
| 2003 | 0,1 | 39,77 | 5,6 |
| 2004 | 2,8 | 42,15 | 6,0 |
| 2005 | 1,9 | 44,50 | 5,6 |
| 2006 | 2,5 | 46,03 | 3,4 |
| 2007 | 2,8 | 49,26 | 7,0 |
| 2008 | 6,3 | 53,65 | 8,9 |

10.3 Kalkulační vzorec

10.3.1 Kalkulace cen pro vodné a stočné

V září 2006 vydalo MZe Opatření obecné povahy, kterým ve smyslu ustanovení § 29 odst. 3 písm. b) zákona č. 274/2001 Sb., o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), ve znění pozdějších předpisů, a v souladu s ustanovením § 171 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje pravidla pro členění položek při výpočtu (kalkulaci) ceny pro vodné a ceny pro stočné včetně struktury jednotlivých položek. Součástí tohoto opatření je i závazný kalkulační vzorec výpočtu ceny pro vodné a stočné (Tab. 5). Na základě kalkulace úplných vlastních nákladů se stanovuje kalkulační cena vody. [10]

Tab. 5 Kalkulační vzorec výpočtu ceny pro vodné a stočné (1. část) [10]

| IČ: | | Vlastník popřípadě provozovatel: | | | | | |
|--------------|--|----------------------------------|-----------------------|--------|-----------------|-------------------|--------|
| | | Dílčí část se samostatnou cenou: | | | | | |
| Ř. | Náklady pro výpočet ceny pro vodné a stočné | | | | | | |
| | Text | Voda pitná | | | Voda odpadní | | |
| | | xxxx Skuteč. | xxxx+1 Kalkul. | Rozdíl | xxxx Skuteč. | xxxx+1 Kalkul. | Rozdíl |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | Materiál a náklady na energii | | | | | | |
| 1.1. | - surová voda podzemní + povrchová | | | | | | |
| 1.2. | - pitná voda převzatá + odpadní voda předaná k čištění | | | | | | |
| | - chemikálie | | | | | | |
| 1.3. | - ostatní materiál | | | | | | |
| 2. | Energie | | | | | | |
| 2.1. | - elektrická energie | | | | | | |
| 2.2. | - ostatní energie (plyn, pevná a kapalná energie) | | | | | | |
| 3. | Mzdy | | | | | | |
| 3.1. | - přímé mzdy | | | | | | |
| 3.2. | - ostatní osobní náklady | | | | | | |
| 4. | Ostatní mpřímé náklady | | | | | | |
| 4.1. | - odpisy a prostředky obnovy infrastrukt. majetku | | | | | | |
| 4.2. | - opravy infrastrukturního majetku | | | | | | |
| 4.3. | - nájem infrastrukturního majetku | | | | | | |
| 4.4. | - poplatky za vypouštění odpadních vod | | | | | | |
| 4.5. | - ostatní provozní náklady externí | | | | | | |
| 4.6. | - ostatní provozní náklady ve vlastní režii | | | | | | |
| 5. | Finanční náklady | | | | | | |
| 6. | Výrobní režie | | | | | | |
| 7. | Správní režie | | | | | | |
| 8. | Úplné vlastní náklady | | | | | | |
| A | Hodnota infrastrukt. majetku podle VÚME | | | | | | |
| B | Pořizovací cena provozního hmotného majetku | | | | | | |
| C | Počet pracovníků | | | | | | |
| D | Voda pitná fakturovaná v mil.m ³ | | | | | | |
| E | z toho domácnosti v mil.m ³ | | | | | | |
| F | Voda odpadní odváděná fakt. v mil.m ³ | | | | | | |
| G | z toho domácnosti | | | | | | |
| H | Voda srážková fakturovaná v mil.m ³ | | | | | | |
| I | Voda odpadní čištěná v mil.m ³ | | | | | | |
| J | Pitná nebo odpadní voda převzatá v mil.m ³ | | | | | | |
| K | Pitná nebo odpadní voda předaná v mil.m ³ | | | | | | |
| 9. | JEDNOTKOVÉ NÁKLADY v Kč/m³ | | | | | | |
| Vypracoval: | | | Datum: | | | | |
| Kontroloval: | | | Schválil: | | | | |
| Telefon: | | | (ředitel, stat.zást.) | | | | |

Tab. 6 Kalkulační vzorec výpočtu ceny pro vodné a stočné (2. část) [10]

| IČ: | | Vlastník případně provozovatel: Dílčí část se samostatnou cenou: | | | |
|------|---|---|-------------|----------------------|------------------------|
| Ř. | Kalkulovaná cena pro vodné a pro stočné | | | | |
| | Text | Měrná jednotka | Poznámka | Voda pitná Kalkulace | Voda odpadní Kalkulace |
| 1 | 2 | 2a | 2b | 3a | 3b |
| 10. | ÚVN | mil. Kč | ř.8 | | |
| 11. | Kalkulační zisk | mil. Kč | | | |
| 11.a | podíl z ÚVN | % | ř.11/ř.10 | | |
| 11.b | z ř.11 na rozvoj a obnovu infrastrukturního majetku | mil. Kč | | | |
| 12. | Celkem ÚVN + zisk | mil. Kč | ř.10 + ř.11 | | |
| 13. | Voda fakturovaná pitná, odpadní + srážková | mil. m ³ | ř. D, F + H | | |
| 14. | CENA pro vodné, stočné | Kč m ³ | ř.12/ř.13 | | |
| 15. | CENA pro vodné, stočné + DPH | Kč m ³ | | | |

10.3.2 Struktura kalkulace

Vyhláška č. 450/2009 Sb. ze dne 11. 12. 2009, kterou se provádí zákon č. 526/1990 Sb. o cenách stanovuje přílohou č.1 strukturu kalkulace ceny u zboží, podléhajícího věcnému usměrňování ceny následovně:

„(Minimální rozsah položek kalkulace cen podle § 1)

1. *Přímý materiál*

2. *Přímé mzdy*

3. *Ostatní přímé náklady*

4. *Nepřímé náklady - z toho :*

a) *Výrobní režie*

b) *Správní režie*

c) *Odpisy, u pronajatého majetku výše nájemného*

5. *Ostatní náklady*

6. *Zisk*

7. *Cena celkem.*“ [7]

10.3.3 Vyúčtování skutečných nákladů

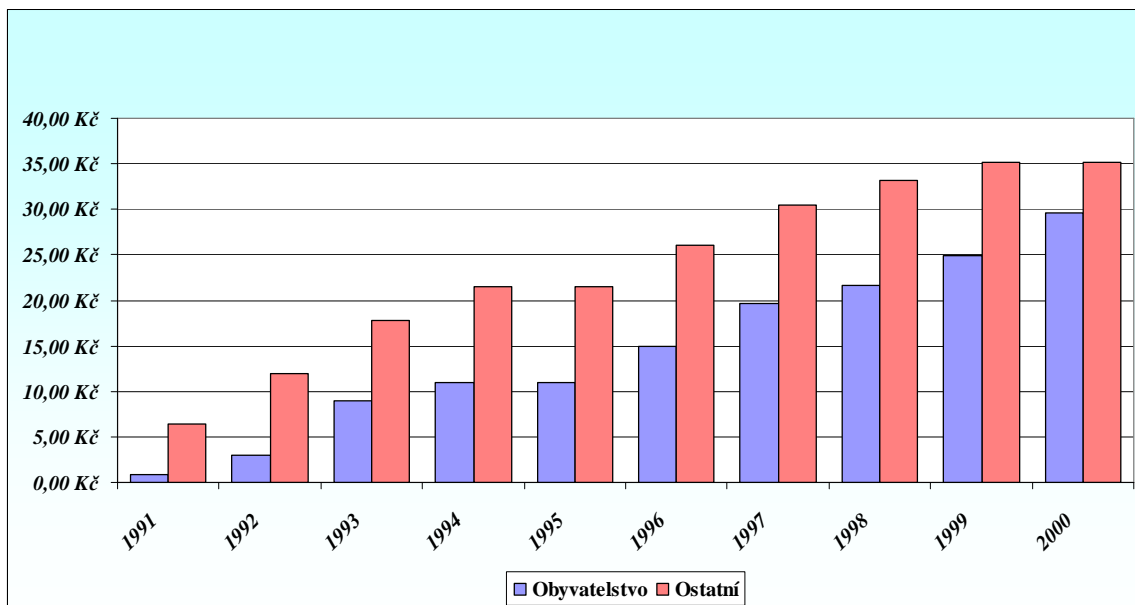
Ve smyslu § 36, odst. 5, zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích), je společnost jako vlastník vodovodu nebo kanalizace povinna každoročně ke stanovenému datu zveřejnit úplné informace o celkovém vyúčtování všech položek, které v uplynulém roce do ceny vodného a stočného kalkulovala, a jejich skutečnost porovnat s položkami dle pravidel pro stanovení ceny vodného a stočného pro daný rok. Vykázaný rozdíl je společnost oprávněna vyúčtovat, přeplatek je pak povinna vrátit. [6]

10.4 Ochrana odběratele

Jedním z prostředků na ochranu odběratele v rámci cen vodného a stočného je způsob kontroly vlastníků vodovodů a kanalizací. Ve smyslu zákona č. 274/2001 Sb. o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích) § 36 Ochrana odběratele, odst. 1 je, mimo jiné, každý vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel, pokud je k tomu vlastníkem zmocněn, povinen uzavřít s odběratelem písemnou smlouvu. Prostřednictvím obce musí vlastník vodovodů a kanalizací zajistit veřejnosti zpřístupnění informací, týkajících se zejména jakosti dodávané vody, výši vodného a stočného, možnostech přerušování dodávky vody atd. Dále pak, jak již bylo uvedeno v odstavci 9.3.3: *„Vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel, pokud je k tomu vlastníkem zmocněn, je povinen každoročně nejpozději do 30. června kalendářního roku způsobem uvedeným v odstavci 8 zveřejnit úplné informace o celkovém vyúčtování všech položek výpočtu ceny podle cenových předpisů pro vodné a stočné v předchozím kalendářním roce. Vykázaný rozdíl musí být zdůvodněn. Vyúčtování je vlastník vodovodu nebo kanalizace, popřípadě provozovatel, povinen zaslat ve stejném termínu ministerstvu.“* [14]

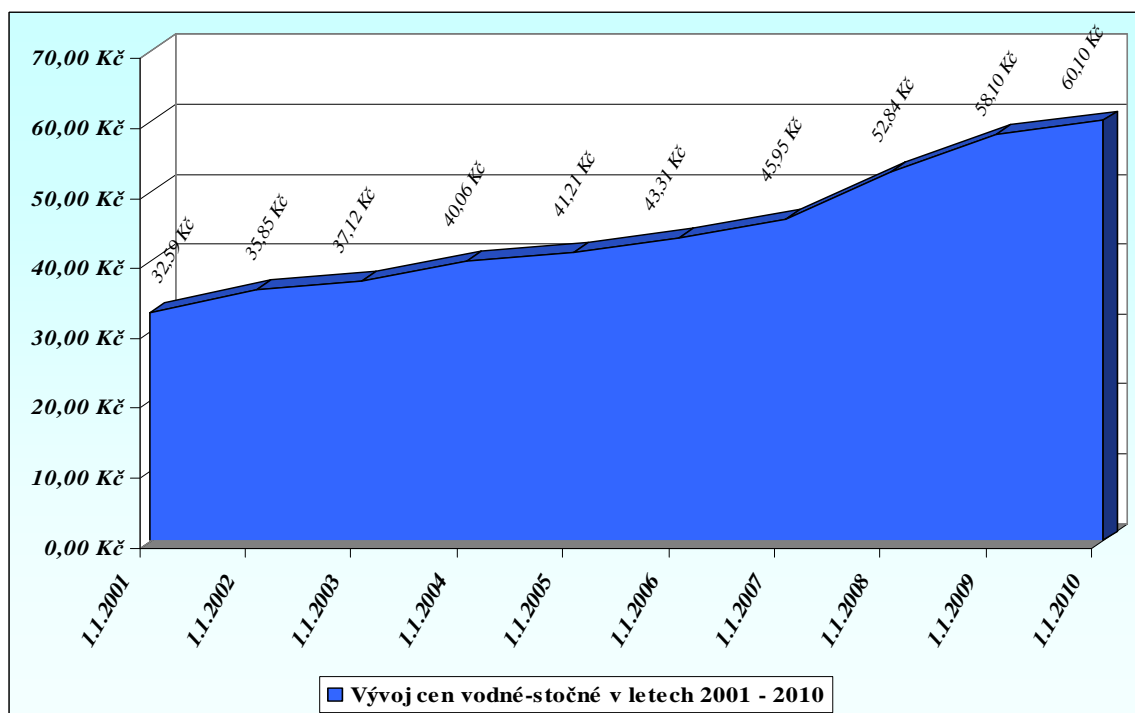
10.5 Vývoj cen stanovených společností VaK Kroměříž, a.s.

Graf 6 znázorňuje vývoj cen pro vodné a stočné účtovaných společností VaK Kroměříž v období let 1994 – 2000, kdy byla stanovena rozdílná sazba pro obyvatelstvo a právnické osoby. [22]



Graf 6 Vývoj cen a.s. za vodné-stočné v letech 1991 – 2000 [22]

V roce 2001 byla cena vodného a stočného sladěna pro všechny odběratele na stejnou úroveň. Společnost i nadále udržuje cenu zhruba ve středních hodnotách celorepublikového průměru a udržuje trend konstantního nárůstu cen (Graf 7). [22]



Graf 7 Vývoj cen a.s. za vodné-stočné v letech 2001 – 2010 [22]

10.6 Údaje o finanční situaci společnosti

V této kapitole, zabývající se stanovováním cen za vodné a stočné, se budu v rámci uceleného pohledu na hospodaření a vývoj společnosti VaK Kroměříž, a.s., věnovat také krátkému pohledu na její finanční analýzu, kterou jsem provedla na základě účetních výkazů společnosti za období 2006-2009. U dosažených hodnot jednotlivých ukazatelů jsem následně provedla srovnání s ukazateli za celé odvětví. Jelikož finanční analýza společnosti však není předmětem této bakalářské práce, uvedu pouze stručný souhrn výsledků finančního zdraví podniku v analyzovaném období.

- Ve sledovaném období je patrný kontinuální nárůst výsledku hospodaření. Zejména v roce 2007 došlo ke zvýšení výsledku hospodaření o více než 20%, což bylo zapříčiněno především zvýšením tržeb za prodej pitné vody. Také lze pozitivně hodnotit rozdělování hospodářského výsledku, jelikož podíl čistého zisku, který společnost ponechává uvnitř pro budoucí investice, je taktéž rostoucí.
- Společnost vykazuje prozatím nízkou zadluženost. Míra zadluženosti je dokonce výrazně nižší i oproti odvětví, je ale nutné upozornit na důslednou kontrolu vývoje zadluženosti, protože ve sledovaném období má tento ukazatel poměrně rychle rostoucí tendenci. Krytí dlouhodobého majetku vlastním kapitálem a dlouhodobými zdroji je na vysoké úrovni, což svědčí o tom, že společnost je mírně překapitalizována. Společnost dává přednost stabilitě, jelikož dlouhodobými zdroji financuje i část krátkodobého majetku. Tato skutečnost je srovnatelná se stavem v celém odvětví a je dána specifičností oboru podnikání.
- Ukazatele běžné, pohotové i hotovostní likvidity dosahují u společnosti VaK Kroměříž, a.s. uspokojivých hodnot, které plně korespondují s hodnotami v daném odvětví i hodnotami doporučenými Ministerstvem průmyslu a obchodu. Je tedy možné konstatovat, že společnost je schopna hradit své závazky a lze ji hodnotit jako krátkodobě finančně stabilní, což se týká i celého odvětví.
- Ukazatele rentability deklarují, že společnost je ve sledovaném období trvale zisková. Rentabilita celkového kapitálu je u společnosti v daných letech dokonce mírně stoupající, na rozdíl od odvětví, kde tento ukazatel stejným poměrem naopak klesá. Pro společnost to svědčí o její rostoucí výkonnosti. Rentabilita vlastního kapitálu je však velmi nízká a u běžné obchodní společnosti bychom si mohli

klást otázku proč vlastně podnikáme. U této společnosti jde však primárně o životně důležitou službu, poskytovanou soukromému i firemnímu sektoru, proto nelze rentabilitu vlastního kapitálu společnosti objektivně zhodnotit.

- Využití majetku, které se obecně měří obratem celkových aktiv nemá v tomto případě přílišnou vypovídací hodnotu. Právě specifická odvětví, které vykazuje obdobná čísla jako analyzovaná společnost, je příčinou nízkých hodnot ukazatele, který tak vyjadřuje vysokou majetkovou vybavenost podniku a jeho neefektivní využívání, což ovšem nelze společností nijak ovlivnit. Navrhovaným doporučením pro společnost je v tomto případě pouze podrobné přezkoumání jednotlivých složek majetku a z nich plynoucích opatření.
- Přidaná hodnota na zaměstnance v průběhu sledované časové řady trvale narůstá. Stejně tak dochází i ke stálému přírůstku tržeb vztažených na jednoho zaměstnance. S tím korespondují i osobní náklady na zaměstnance, které však vykazují mírně vyšší nárůst v poměru tržeb přepočtených na jednoho zaměstnance. Podíl výkonové spotřeby na výnosech je u společnosti o cca 15% nižší než u odvětví.
- Souhrnné ukazatele indikující finanční zdraví společnosti potvrdily výsledky předchozích dílčích analýz. Společnost se dá kvalifikovat jako podnik „ani zdravý ani nemocný“ s nevyhraněnou finanční situací. Pohybuje se spíše ve vyšší polovině hodnot této kategorie a blíží se více finančně zdravému podniku. [25]
- S přihlédnutím ke klesající tendenci hodnot některých ukazatelů lze společnosti v rámci jejího finančního hospodaření doporučit, aby si důsledně hlídala míru financování cizími zdroji, podrobně zanalyzovala jednotlivé položky plánovaných investic v následujících obdobích a zdroje jejich financování, a z této analýzy následně vyvodila patřičné závěry ve smyslu eventuální eliminace investic na určité období. [25]

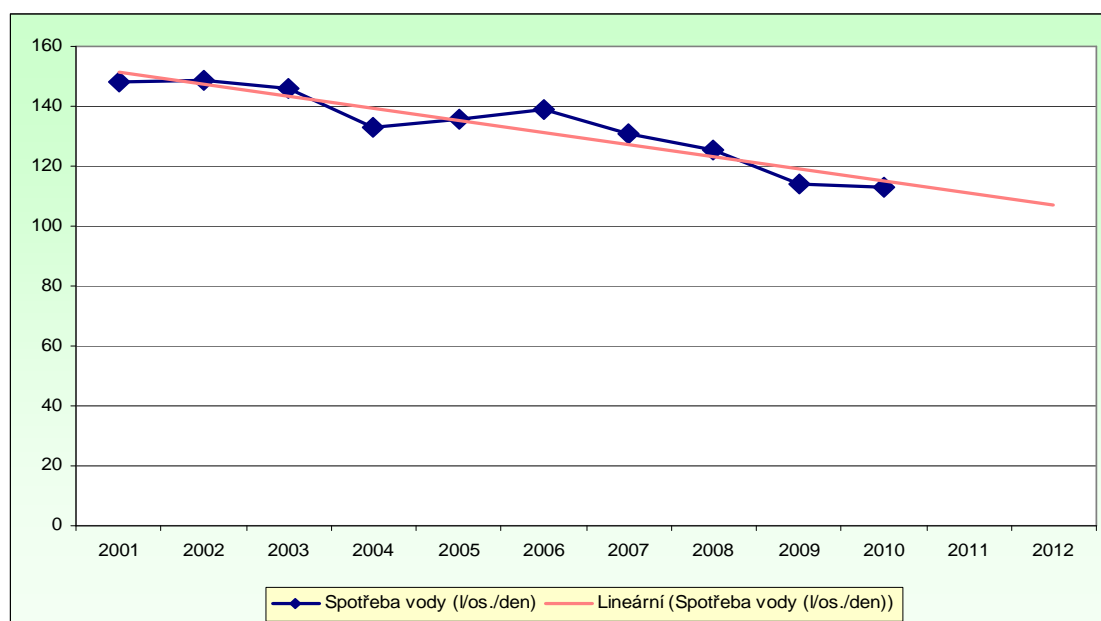
11 ZHODNOCENÍ VZTAHU CENY A SPOTŘEBY PITNÉ VODY

Pro zhodnocení vztahu ceny a spotřeby pitné vody a zjištění závislosti těchto dvou proměnných, jsem vypracovala regresní analýzu. Prostřednictvím této analýzy jsem chtěla potvrdit či vyvrátit stanovenou hypotézu, že při současném vývoji cen a spotřeby pitné vody, nemá cena vody na její spotřebu významný vliv.

Pro výpočet jsem použila ceny pitné vody společnosti VaK Kroměříž, a.s. za období 2001 – 2009 jako nezávisle proměnnou, a hodnoty spotřeby pitné vody společnosti za stejné období jako závisle proměnnou.

U vypočteného parametru jsem provedla test statistické významnosti pomocí nulové hypotézy. Tento test potvrdil, že nulovou hypotézu nelze zamítnout (Příloha P1).

Hypotéza H, že cena vody nemá při současném vývoji statisticky významný vliv na její spotřebu byla potvrzena.. [3]



Graf 8 Vývoj spotřeby pitné vody s předpokladem pro rok 2010 [Zdroj: vlastní]

Hypotézu potvrzuje též trendová analýza. Graf 8 znázorňuje vývoj spotřeby pitné vody od roku 2001 až po vypočítanou předpokládanou spotřebu na rok 2010. Tato předpokládaná spotřeba ve výši 113,04 l/os./den byla vypočtena pomocí funkce “Lintrend” za předpokladu současné ceny 60,10 Kč/m³ pro rok 2010 (Tab.9). Pokles spotřeby pitné vody oproti loňskému roku by měl být tedy pouze 0,87% (0,99 l/os./den) spotřeby oproti nárůstu ceny o 3,44%.

12 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ SPOKOJENOSTI ZÁKAZNÍKŮ

Posledním nástrojem pro získání uceleného náhledu na fungování společnosti je dotazníkové šetření spokojenosti zákazníků společnosti (Příloha P2).

12.1 Metodika dotazníkového šetření

Osloveno bylo celkem 50 respondentů, z toho 42 fyzických osob v široké věkové škále 20-75 let a 8 podnikatelských subjektů (Graf 9). Dotazník byl rozeslán prostřednictvím emailu nebo vyplňován s respondenty osobně s vysvětlením, že se jedná o anonymní dotazník pro potřebu zpracování bakalářské práce. Délka vyplnění formuláře nepřesahovala 5 minut. Cílem šetření bylo zjistit informace ve čtyřech základních oblastech:

- jaká je spokojenost zákazníků s dodávkou pitné vody,
- jaká je spokojenost s jednáním zástupců společnosti,
- jaké jsou ekonomické dopady ceny vody na odběratele,
- jaká je informovanost zákazníků o společnosti.. [2]

12.2 Spokojenost zákazníků s dodávkou pitné vody

Výzkum prokázal, že cca 70% odběratelů je spokojeno jak s kvalitou, tak i s plynulostí dodávek pitné vody. Nespokojeno bylo pouze 8% dotázaných s kvalitou pitné vody a 6% s plynulostí dodávek. Méně spokojenosti však dotazovaní projevili s rychlostí odstraňování poruch a službami s tím spojenými. Nespokojeno bylo v tomto případě 20% dotazovaných a neutrální odpověď (ani spokojen, ani nespokojen) uvedlo 23% respondentů.

12.3 Spokojenost zákazníků s jednáním zástupců společnosti

Tato kategorie dotazů se týkala spokojenosti zákazníků se třemi typy zástupců společnosti – pracovníci zákaznického centra, pracovníci zodpovědní za technické vyjadřování pro stavební a jiná řízení a terénní pracovníci.

V této oblasti byli dotazovaní nejspokojenější s vystupováním, profesionalitou a jednáním zaměstnanců při technickém vyjadřování pro stavební a jiná řízení, a to plných 70% respondentů bylo velmi spokojeno či spokojeno. Nejhůře byli hodnoceni zaměstnanci, pohybující se v terénu – s nimi nebylo spokojeno 14% respondentů a neutrální postoj

zaujalo 48% dotázaných. S jednáním zaměstnanců zákaznického centra však bylo spokojeno také pouze 50% dotazovaných.

12.4 Ekonomický dopad ceny vody na odběratele

Z 50ti dotázaných osob jich 37 (74%) odpovědělo, že se z ekonomických důvodů snaží šetřit pitnou vodou prostřednictvím úsporných opatření v domácnosti, jako jsou např. používání úsporných spotřebičů či směšovacích baterií. Cena vody zatím nezatěžuje pouze 7 dotazovaných, kteří by však v případě dalšího růstu ceny vody začali o úsporách uvažovat. Celá čtvrtina dotázaných však vážně uvažuje o investici do vlastního zdroje pitné vody, což by mělo být pro společnost VaK velkým varováním.

12.5 Informovanost zákazníků o společnosti

V rámci informovanosti o společnosti plných 76% respondentů odpovědělo, že nemá žádné, nebo jen malé množství informací o společnosti. Většina dotázaných by preferovala způsob informování o činnosti společnosti a nabízených službách prostřednictvím letáku příp. brožury, 24% respondentů čerpá informace z internetových stránek společnosti a pětina dotázaných by ocenila zasílání informací prostřednictvím emailu.

68% dotazovaných nevyužívá žádné jiné další služby poskytované společností VaK Kroměříž, a.s., kromě dodávky pitné vody a odvodu vody odpadní.

12.6 Vyhodnocení výzkumu

Z provedeného výzkumu jsou nejdůležitějšími poznatky, na které je třeba zaměřit se při plánování inovace marketingové strategie:

- zrychlení odstraňování poruch dodávek pitné vody a zkvalitnění služeb s tím spojených
- zlepšení přístupu, vystupování a profesionality některých zaměstnanců (zejména těch, kteří pracují v terénu)
- zlepšení informovanosti zákazníků, s důrazem na přidružené služby, které společnost poskytuje.

13 DOPORUČENÍ PRO INOVACI MARKETINGOVÉ STRATEGIE SPOLEČNOSTI

Za hlavní problém společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. považuji klesající tendenci spotřeby pitné vody, která je způsobena na jedné straně celosvětovým trendem snižování spotřeby vody, jenž společnost není schopna nikterak ovlivnit, avšak na druhé straně též slabinami ve fungování samotné organizace. Dílčími analýzami jsem identifikovala několik zásadních nedostatků, jejichž eliminace by měla být jedním z cílů managementu a opatření jak toho dosáhnout, by mělo být zahrnuto do strategického plánu společnosti. Jako největší nedostatky, kterým se budu věnovat podrobněji byly zjištěny:

- slabá informovanost zákazníků,
- nedostatečné využití možnosti rozvoje poskytovaných služeb zákazníkům,
- nedostatečná péče o klíčové zákazníky,
- vystupování zaměstnanců,
- nepružnost schvalovacích procesů.

Vzhledem k monopolnímu postavení nelze v případě společnosti VaK Kroměříž, a.s. smysluplně aplikovat marketingovou strategii prostřednictvím klasického marketingového mixu 4P. Inovace marketingové strategie ve smyslu mnou formulovaných doporučení, je však částečně spojena se změnou filozofie celé firmy, jejímž primárním cílem je v současnosti výhradně prodej vody. To je pro ni tím nejjednodušším zdrojem příjmu, vyplývajícím právě z existujícího monopolu, ale v rámci svého rozvoje by se firma měla zaměřit též na další aktivity, které by se mohly stát zdrojem jejích budoucích příjmů.

Proto navrhuji následující doporučení:

Zlepšení informovanosti zákazníků a rozvoj poskytovaných služeb

Snad největší důraz bych si dovolila klást na zlepšení informovanosti zákazníků o činnosti společnosti a o službách, které poskytuje. Společnost by měla radikálně inovovat svou marketingovou strategii vůči svým odběratelům. V rámci toho bych marketingovému oddělení společnosti doporučila provést vlastní rozsáhlý výzkum informovanosti zákaz-

níků a následně se zaměřit na to, aby společnost hlouběji vstoupila do povědomí veřejnosti, např. prostřednictvím letákové akce.

Firma by mohla připravit informační letáky pro zákazníky, které by byly doručovány v obálkách společně s vyúčtováním vodného a stočného, čímž by se eliminovaly náklady na distribuci. Letáky by měly obsahovat zejména informaci o službách poskytovaných společností. Dále by firma prostřednictvím těchto letáků mohla zavést pravidelné akční nabídky nebo poskytovat slevové kupony např. na zřízení domovní vodovodní přípojky či laboratorní rozbor vody, aby zákazníci byli motivováni využívat těchto služeb právě u společnosti VaK.

S tím souvisí i rozšíření škály služeb poskytovaných zákazníkům. Jednou z příležitostí je dle mého názoru například komerční využití technického vybavení, kterým společnost disponuje, a které využívá zejména pro své vlastní potřeby. Společnost by tak mohla s vynaložením minimálních nákladů nalézt zcela nový zdroj svých příjmů

Prostřednictvím dotazníku bylo zjištěno, že většina odběratelů nejen že nevyužívá, ale hlavně vůbec netuší, jak společnost Vodovody a kanalizace Kroměříž funguje a co je její další činností mimo dodávky pitné vody a odvodu vody odpadní.

Společnost má sice vypracovaný vlastní dotazník, týkající se spokojenosti služeb poskytovaných zákazníkům, který je k dispozici na jejích webových stránkách a v zákaznickém centru, ale dosavadní způsob provádění průzkumu názorů veřejnosti jeho prostřednictvím je z psychologického hlediska zvolen nevhodně. Pokud má zákazník tento dotazník vyplňovat v okamžiku, kdy v zákaznickém centru platí fakturu za vodné a stočné, jen těžko se firma může dozvědět něco pozitivního, či alespoň objektivního.

Key Customer Relationship Management

Firma by za svou dobu působnosti měla mít dokonale propracovaný systém řízení vztahů s klíčovými zákazníky. Doporučila bych společnosti VaK zaměřit se na určité možnosti, jak těmto klíčovým zákazníkům vycházet vstříc a udržovat dodavatelsko-odběratelské vztahy na dobré úrovni. Jednak by se o tuto klientelu měl starat jediný přidělený manažer, aby zákazníci měli pocit, že je o ně ze strany společnosti VaK pečováno. Dále by firma měla být schopna nabídnout klíčovým zákazníkům individuální slevu z platné ceny vody, pokud by hrozila jeho ztráta z ekonomických důvodů. Navíc bych doporučovala, aby si firma předcházela své klíčové zákazníky tím, že jim bude pravidelně poskytovat

určité služby zdarma, např. preventivní kontroly těsnosti vodovodních řadů, monitoring a čištění kanalizací, nebo poradenství v oblasti čistírenství odpadních vod.

Při stoupajících cenách vody by mohlo postupem času dojít k tomu, že si tito významní odběratelé začnou hledat jiné alternativní zdroje vody, případně při změně legislativy a ztrátě monopolního postavení firmy na trhu by mohly přejít k nově vzniklým konkurenčním společnostem.

Vystupování zaměstnanců

Společnost by měla zvážit možnost proškolení zaměstnanců, kteří jsou v každodenním styku s koncovými zákazníky. Proškolení by mělo být zaměřeno na oblasti komunikace, asertivity a společenské etiky. V zájmu dobré image by společnost měla mít vypracovány interní směrnice závazné pro všechny zaměstnance, které by se týkaly požadovaného zacházení se zákazníkem a eventuelních sankcí za jejich nedodržení.

Zrychlení schvalovacích procesů a služeb zákazníkům

Společnost by se měla zamyslet nad přehodnocením svého organizačního členění. V tomto případě bych doporučila delegování větších pravomocí střednímu managementu, který nejlépe chápe potřeby zákazníků. Ze svého postavení by pracovníci středního managementu s většími pravomocemi byli schopni okamžitě řešit požadavky zákazníků ve větší šíři, nebýt zbytečného zatížení nastavenými schvalovacími a ověřovacími postupy, které by v normálním konkurenčním prostředí stěží obstály. S ohledem na legislativu příslušnou vodohospodářskému odvětví, s vysokým stupněm ochrany zákazníka (pitná voda) a ochrany přírody (vypouštěná vyčištěná odpadní voda), je ve společnosti zavedena přísná hierarchie pracovních pozic a pravomocí z nich vyplývajících, což k pružnosti systému a schvalovacích procesů příliš nepřispívá.

Problém však vzniká již v nejvyšších řídicích orgánech společnosti. Vlivem roztržitého vlastnictví akcií je v podstatě zablokováno rozhodování valné hromady, a to zejména v oblasti navyšování majetku prostřednictvím realizací nových vodovodních či kanalizačních sítí. Každé navyšování majetku totiž znamená rozmělnění hodnoty akcií a tím oslabení pozic akcionářů. To se odráží i na řízení vlastního chodu společnosti. Veškeré schvalovací procesy jsou nepřiměřeně zdlouhavé a hierarchie společnosti nepružná a vlivem dlouholetého monopolního postavení zkostnatělá..

Představenstvo společnosti každoročně ve své výroční zprávě zveřejňuje cíle, které si vytýčilo na nadcházející období. V posledních letech mezi nimi nechyběl závazek, týkající se usnadnění přístupu zákazníka ke službám, které jsou poskytovány v zákaznických centrech, sledování spokojenosti zákazníků, zveřejňování výsledků atd. Nutno však konstatovat, že prostředky, jakými toho bude dosaženo a co společnost v minulosti již udělala nebo hodlá dělat do budoucna pro to, aby tyto cíle splnila už bohužel nikde uveřejněny nejsou a nelze říct, že by se firma ve své marketingové strategii na zákazníka příliš zaměřovala – spíše naopak.

ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo podat základní informace z oblasti vodohospodářství, analyzovat postup při stanovování ceny pitné vody, spotřebu pitné vody, jejich vzájemný vztah a prodej vody společností Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s.

Při zpracování teoretické části, týkající se vodního hospodářství z obecného hlediska, jsem využila odbornou literaturu a dostupné zdroje, které jsem vybírala s ohledem na zvolené téma.

Praktická část práce, která na teoretickou část navazuje, byla zpracována na základě sekundárních zdrojů získaných především z interních materiálů společnosti VaK Kroměříž, a.s. a informací zveřejňovaných Ministerstvem zemědělství. Základem pro doporučení inovací marketingové strategie společnosti bylo zpracování SWOT analýzy, která mi pomohla vyhodnotit slabé a silné stránky firmy, její příležitosti i hrozby. V dalších analýzách jsem se zabývala problematikou ceny a spotřeby pitné vody jak v rámci celé České republiky, tak i z hlediska regionální působnosti společnosti VaK Kroměříž, a.s. Vybrané údaje jsem zpracovala do přehledných grafů a tabulek, které názorně zobrazují analyzovanou situaci. Svou práci jsem doplnila dotazníkovým šetřením spokojenosti zákazníků společnosti a statistickou analýzou, týkající se vlivu ceny pitné vody na její spotřebu. Vyústěním praktické části práce je identifikace nedostatků v marketingové komunikaci společnosti a formulace doporučení ke zlepšení, vycházející ze všech provedených analýz.

Formulace doporučení inovací marketingové strategie společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. byla podstatou mé bakalářské práce a věřím, že se mi tohoto cíle podařilo úspěšně dosáhnout.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BRONCOVÁ, Dagmar. *Voda pro všechny : Vodárenské soustavy v ČR*. 1.vyd. Praha : Milpo Media, 2006. 191s. ISBN 80-903481-9-X.
- [2] CHOVANCOVÁ, Miloslava, PILÍK, Michal, PODANÁ, Michaela. *Marketing II*. 2.vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2008. 255s. ISBN 978-80-7318-764-4.
- [3] KLÍMEK, Petr. *Aplikovaná statistika : Studijní pomůcka pro distanční studium*. 1.vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2005. 168s. ISBN 80-7318-304-8.
- [4] KOTLER, Philip, KELLER, Kevin Lane. *Marketing management*. 12. vyd. Praha : Grada Publishign, a.s., 2007. 792s. ISBN 978-80-247-1359-5.
- [5] KOZÁK Vratislav, STAŇKOVÁ, Pavla. *Marketing I*. 1.vyd. Zlín : Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2004. 127s. ISBN 80-7318-182-7.
- [6] Ministerstvo financí. *Cenový věstník 8/2003*. Praha 1 : Ministerstvo financí ČR. 2003. 32s.
- [7] Ministerstvo financí. *Cenový věstník 1/2010*. Praha 1 : Ministerstvo financí ČR. 2010. 16s.
- [8] Ministerstvo zemědělství, Odbor státní správy, osvěty a informačních systémů ve vodním hospodářství. *Zpráva o stavu vodního hospodářství České republiky v roce 2008* Praha 1 : Ministerstvo zemědělství, 2009. 80s. ISBN 978-80-7084-850-0.
- [9] Ministerstvo zemědělství, Odbor vodovodů a kanalizací. *Vodovody a kanalizace ČR 2008 : Ekonomika, ceny, informace*. Praha 1 : Ministerstvo zemědělství, 2009. 44s. ISBN 978-80-7084-870-8.
- [10] Ministerstvo zemědělství, *Opatření obecné povahy*.
- [11] NĚMEC, Jan, RNDr. a kol. *Voda v České republice* Praha : Konsult, 2006. 255s. ISBN 80-903482-1-1.
- [12] Sbírka zákonů č. 254/2001 o vodách a o změně některých zákonů (vodní zákon).
- [13] Sbírka zákonů č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů.

- [14] Sbírka zákonů č. 274/2001 o vodovodech a kanalizacích pro veřejnou potřebu a o změně některých zákonů (zákon o vodovodech a kanalizacích).
- [15] STORBACKA, Kaj, LEHTINEN, R. Jarmo. *Řízení vztahů se zákazníky*. 1. vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2002. 167s. ISBN807169813X.
- [16] Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. *Výroční zprávy z let 2001 - 2009*.
- [17] Vodovody a kanalizace Zlín, a.s. (Zlín 17.-18.3.2004): *Sborník příspěvků VIII. mezinárodní vodohospodářské konference VODA ZLÍN 2004* Zlín : Vydavatelství, 2004. 187s. ISBN 80-239-2269-6.

Internetové zdroje:

- [18] 100 let vodárny, [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.vak-km.cz>>.
- [19] Evropská komise. Životní prostředí, [online]. Dostupný z WWW: <http://www.ec.europa.eu/environment/climat/campaign/news/news16_cs.htm>.
- [20] Stanovy společnosti Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s. [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.vak-km.cz>>.
- [21] Úřad pro publikace Evropské unie. EUR-Lex, [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32006L0118:CS:NOT#top>>.
- [22] Vodovody a kanalizace Kroměříž, a.s., [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.vak.km.cz>>.
- [23] Water Footprint Network, [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.waterfootprint.org/?page=files/home>>.
- [24] Zemědělská vodohospodářská správa, Brno, Zpráva o činnosti ZVHS za rok 2001 – 2007, [online]. Dostupný z WWW: <<http://www.zvhs.cz/?stranka=Vyrocni-zpravy&id=8&uid=16108176474bb0e62403c1f&t=1269884568>>.

Ostatní zdroje:

- [25] KADLČÍKOVÁ, Petra. Seminární práce : Finanční analýza, 3. ročník FaME – Podnikové finance.
- [26] National Geographic. Praha : Sanoma Magazines Praha, spol. s r.o., Duben 2010. 140s. ISSN 1213-9394.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

VaK Vodovody a kanalizace

MZe Ministerstvo zemědělství

MŽP Ministerstvo životního prostředí

MF Ministerstvo financí

ÚVN Úplné vlastní náklady

CRM Customer Relationship Management

KCRM Key Customer Relationship Management

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1. Logo VaK Kroměříž, a.s. 30

SEZNAM GRAFŮ

| | |
|---|----|
| Graf 1 Celkové množství vyrobené a spotřebované vody v ČR v letech 1989 a 2001-8 | 37 |
| Graf 2 Obyvatelé skutečně zásobování vodou z vodovodů v ČR v letech 1989 a 2001-8 | 37 |
| Graf 3 Celkové množství vyrobené a spotřebované vody a.s. v letech 2001-9 | 39 |
| Graf 4 Obyvatelé skutečně zásobování vodou z vodovodu a.s. v letech 2001-9 | 39 |
| Graf 5 Vývoj realizačních cen pro vodné a stočné v ČR v letech 1994 – 2008 | 42 |
| Graf 6 Vývoj cen a.s. za vodné-stočné v letech 1991 – 2000 | 47 |
| Graf 7 Vývoj cena a.s. za vodné-stočné v letech 2001 – 2010 | 47 |
| Graf 8 Vývoj spotřeby pitné vody s předpokladem pro rok 2010 | 50 |
| Graf 9 Struktura složení respondentů | 73 |
| Graf 10 Spokojenost zákazníků s dodávkou pitné vody | 73 |
| Graf 11 Spokojenost zákazníků s plynulostí dodávek pitné vody | 74 |
| Graf 12 Spokojenost zákazníků s rychlostí odstraňování poruch | 74 |
| Graf 13 Spokojenost zákazníků s vystupováním zaměstnanců zákaznického centra | 75 |
| Graf 14 Spokojenost zákazníků s vystupováním zaměstnanců při tech. vyjadřování | 75 |
| Graf 15 Spokojenost zákazníků s vystupováním terénních pracovníků | 76 |
| Graf 16 Možnost investice zákazníků do vlastního zdroje pitné vody | 76 |
| Graf 17 Informovanost zákazníků o společnosti | 77 |
| Graf 18 Využívání dalších služeb poskytovaných společností | 77 |

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tab. 1 Obnovitelné vodní zdroje v letech 2000 – 2008 v mil. m ³ | 14 |
| Tab. 2 Zásobování vodou z vodovodů v ČR v letech 1989 a 2001 – 2008 | 36 |
| Tab. 3 Zásobování vodou z vodovodů v letech 2001 – 2009 v regionu a.s. | 38 |
| Tab. 4 Vývoj realizačních cen pro vodné a stočné v letech 1994 – 2008 včetně meziročního růstu indexu cen | 43 |
| Tab. 5 Kalkulační vzorec výpočtu ceny pro vodné a stočné (1. část) | 44 |
| Tab. 6 Kalkulační vzorec výpočtu ceny pro vodné a stočné (2. část) | 45 |
| Tab. 7 Vstupní data pro regresní analýzu | 66 |
| Tab. 8 Výpočet parametrů | 66 |
| Tab. 9 Výpočet předpokládané spotřeby vody v roce 2010 pomocí trendové analýzy ... | 68 |

SEZNAM PŘÍLOH

- P1 Statistická analýza
- P2 Formulář dotazníku
- P3 Grafické vyhodnocení dotazníku

PŘÍLOHA P1: STATISTICKÁ ANALÝZA

Regresní analýza

Tab. 7 Vstupní data pro regresní analýzu [16]

| Rok (i) | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| Cena vody (x_1) | 32,59 | 35,85 | 37,12 | 40,06 | 41,21 | 43,31 | 45,95 | 52,84 | 58,10 |
| Spotřeba vody (l/os./den) (x_2) | 148 | 148,8 | 146,2 | 133,1 | 135,8 | 138,9 | 131 | 125,6 | 114,03 |

Tab. 8 Výpočet parametrů [Zdroj: vlastní]

| i | x_1 | y_1 | x_1^2 | y_1^2 | $x_1 y_1$ |
|----------|---------------|-----------------|--------------------|---------------------|--------------------|
| 1 | 32,59 | 148,00 | 1.062,1081 | 21.904,0000 | 4.823,3200 |
| 2 | 35,85 | 148,80 | 1.285,2225 | 22.141,4400 | 5.334,4800 |
| 3 | 37,12 | 146,20 | 1.377,8944 | 21.374,4400 | 5.426,9440 |
| 4 | 40,06 | 133,10 | 1.604,8036 | 17.715,6100 | 5.331,9860 |
| 5 | 41,21 | 135,80 | 1.698,2641 | 18.441,6400 | 5.596,3180 |
| 6 | 43,31 | 138,09 | 1.875,7561 | 19.068,8481 | 5.980,6779 |
| 7 | 45,95 | 131,00 | 2.111,4025 | 17.161,0000 | 6.019,4500 |
| 8 | 52,84 | 125,60 | 2.792,0656 | 15.775,3600 | 6.636,7040 |
| 9 | 58,10 | 114,03 | 3.375,6100 | 13.002,8409 | 6.625,1430 |
| Σ | 387,03 | 1.220,62 | 17.183,1269 | 166.585,1790 | 51.775,0229 |

Vypočítané hodnoty jsou tedy:

$$n = 9 \quad \sum x_1 = 387,03 \quad \sum y_1 = 1.220,62$$

$$\sum x_1^2 = 17.183,1269 \quad \sum y_1^2 = 166.585,1790$$

$$\sum x_1 y_1 = 51.775,0229 \quad \bar{x} = 43$$

Systém rovnic je následující:

$$9 b_0 + 387,03 b_1 = 1.220,62$$

$$\underline{387,03 b_0 + 17.183,1269 b_1 = 51.775,0229}$$

1)

$$b_0 = \frac{1.220,62 - 387,03 b_1}{9}$$

$$\frac{387,03 * (1.220,62 - 387,03 b_1)}{9} + 17.183,1269 b_1 = 51.775,0229$$

$$\frac{472.420 - 149.790 b_1 + 154.650 b_1}{9} = 51.775,0226$$

$$540 b_1 = 716,09$$

$$\mathbf{b_1 = 1,3261}$$

2)

$$9 b_0 + 387,03 * 1,3261 = 1.220,62$$

$$9 b_0 = 707,38$$

$$\mathbf{b_0 = 7,8598}$$

Rovnice závislosti (empirická regresní funkce) mezi cenou a spotřebou má tvar:

^

$$y = 7,8598 + 1,3261x$$

Test statistické významnosti parametru b_1 pomocí nulové hypotézy

$H_0: \beta_1 = 0$ proti alternativě $H_1: \beta_1 \neq 0$.

Reziduální směrová odchylka:

$$S = [(166.585,179 - 7,8598 * 1.220,62 - 1,3261 * 51.775,0229) / 7]^{1/2} = 112,33$$

Testovací kritérium:

$$t = \frac{1,3261 * \sqrt{17.183,1269} - 9 * 1.849}{112,33} = 0,27487$$

Tabulková hodnota $t_{0,05}(7) = 2,364623$.

Jelikož vypočítaná hodnota $t = 0,27487 < t_{0,05}(7) = 2,364623 \rightarrow$ nezamítáme H_0 .

Trendová analýza

Tab. 9 Výpočet předpokládané spotřeby vody v roce 2010 pomocí trendové analýzy

| Rok | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|
| Cena vody (Kč) | 32,59 | 35,85 | 37,12 | 40,06 | 41,21 | 43,31 | 45,95 | 52,84 | 58,10 | 60,10 |
| Spotřeba vody (l/os./den) | 148,0 | 148,8 | 146,2 | 133,1 | 135,8 | 138,9 | 131,0 | 125,6 | 114,03 | 113,04 |

[Zdroj: vlastní]

PŘÍLOHA P2: FORMULÁŘ DOTAZNÍKU

Anketa spokojenosti zákazníků společnosti**Vodovody a Kanalizace Kroměříž, a.s.**Údaje o účastnících anket:Podnikatel: Domácnost: Počet zaměstnanců: 1 – 10Věk: 15 – 25 11 – 25 26 – 40 26 – 50 41 – 60 51 a více 61 a více**1. Jste spokojen s kvalitou dodávané pitné vody?**a) velmi spokojen b) spokojen c) ani spokojen ani nespokojen d) nespokojen e) velmi nespokojen **2. Jste spokojen s plynulostí dodávek pitné vody?**a) velmi spokojen b) spokojen c) ani spokojen ani nespokojen d) nespokojen e) velmi nespokojen

3. Jste spokojen s rychlostí odstraňování poruch a službami s tím spojenými (zajištění náhradního zdroje pitné vody, informovanost...)?

- a) velmi spokojen
- b) spokojen
- c) ani spokojen ani nespokojen
- d) nespokojen
- e) velmi nespokojen

4. Jste spokojen s vystupováním, profesionalitou, ochotou a chováním zaměstnanců zákaznického centra při jednání s Vámi?

- a) velmi spokojen
- b) spokojen
- c) ani spokojen ani nespokojen
- d) nespokojen
- e) velmi nespokojen

5. Jste spokojen s vystupováním, profesionalitou, ochotou a chováním zaměstnanců při technickém vyjadřování pro stavební a jiná řízení při jednání s Vámi?

- a) velmi spokojen
- b) spokojen
- c) ani spokojen ani nespokojen
- d) nespokojen
- e) velmi nespokojen

6. Jste spokojen s vystupováním, profesionalitou a jednáním terénních pracovníků při jednání s Vámi?

- a) velmi spokojen
- b) spokojen
- c) ani spokojen ani nespokojen

d) nespokojen

e) velmi nespokojen

7. Snažíte se z ekonomických důvodů šetřit pitnou vodu (úsporné splachovače, směšovací baterie, úsporné spotřebiče...)?

a) ano

b) ne

c) zatím nemám důvod

8. Uvažujete o investici do vlastního zdroje pitné vody?

a) ano, vyplatí se mi to

b) ano, nejsem spokojen s kvalitou dodávané pitné vody

c) ne, nevyplatí se mi to

d) ne, nemám možnost jiného zdroje

e) budu o tom uvažovat v případě zdražování ceny za dodávku pitné vody

9. Jak hodnotíte svoji informovanost o společnosti?

a) mám všechny potřebné informace

b) mám některé informace

c) mám jen malé množství informací

d) nemám žádné informace

10. Jaký způsob informování je pro Vás nejpřijatelnější?

a) osobně, návštěvou společnosti v jejím sídle

b) písemně – dopisem, faxem, e-mailem /označte prosím/

c) na www stránkách společnosti

d) formou brožury nebo letáku

e) prostřednictvím regionálního tisku

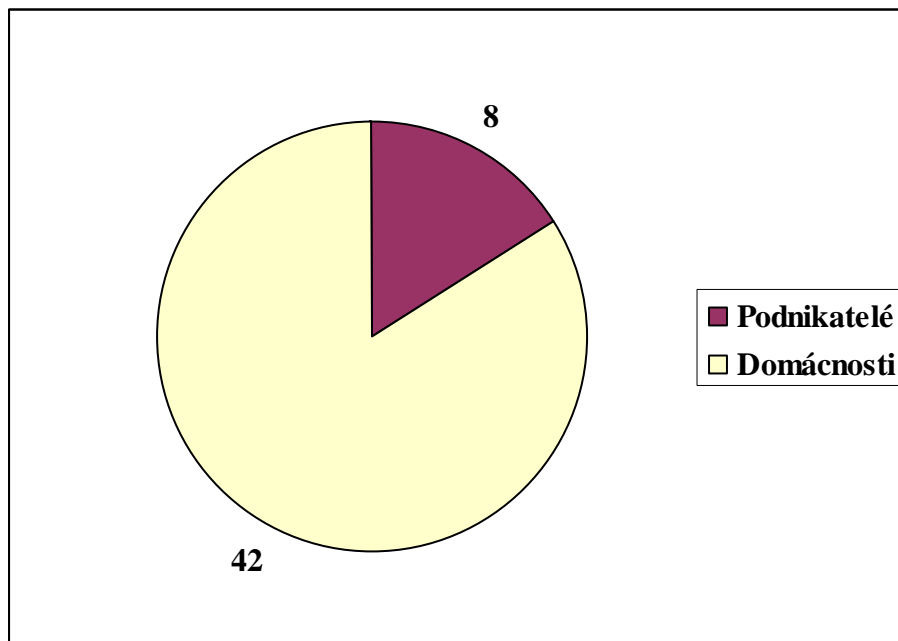
11. Které další služby společnosti využíváte?

- a) služby laboratoře – rozbory vod
- b) čištění kanalizačních přípojek
- d) čištění dešťovodů, dešťových vpustí a lapačů
- e) zkoušky vodotěsnosti kanalizací a septiků
- f) žádné jiné služby nevyužívám

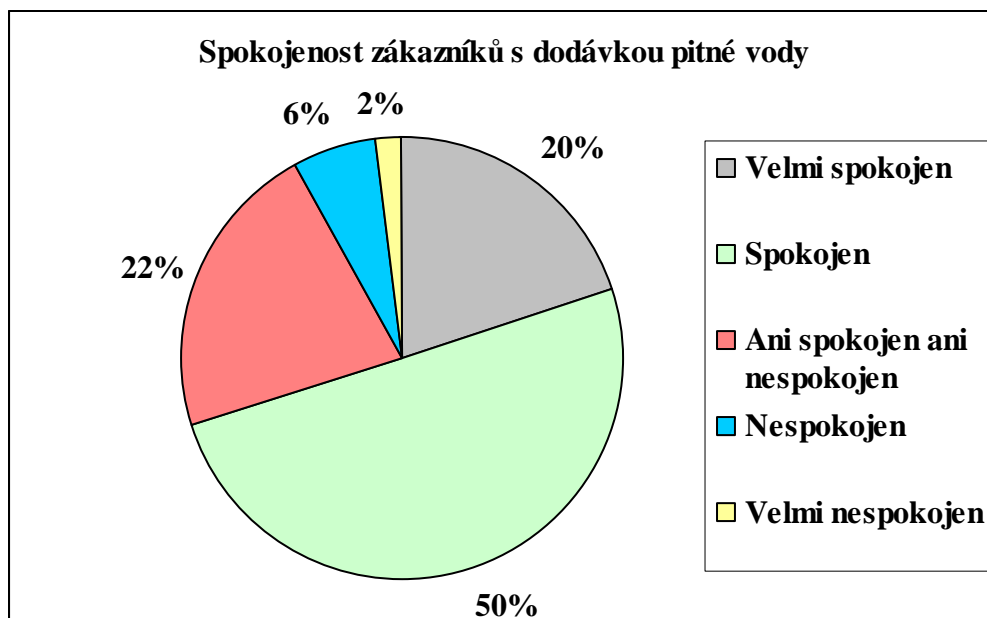
12. Pokud máte nějaké další náměty na zlepšení či připomínky k činnosti společnosti VaK prosím vepište zde:

Děkujeme Vám za Váš čas!!

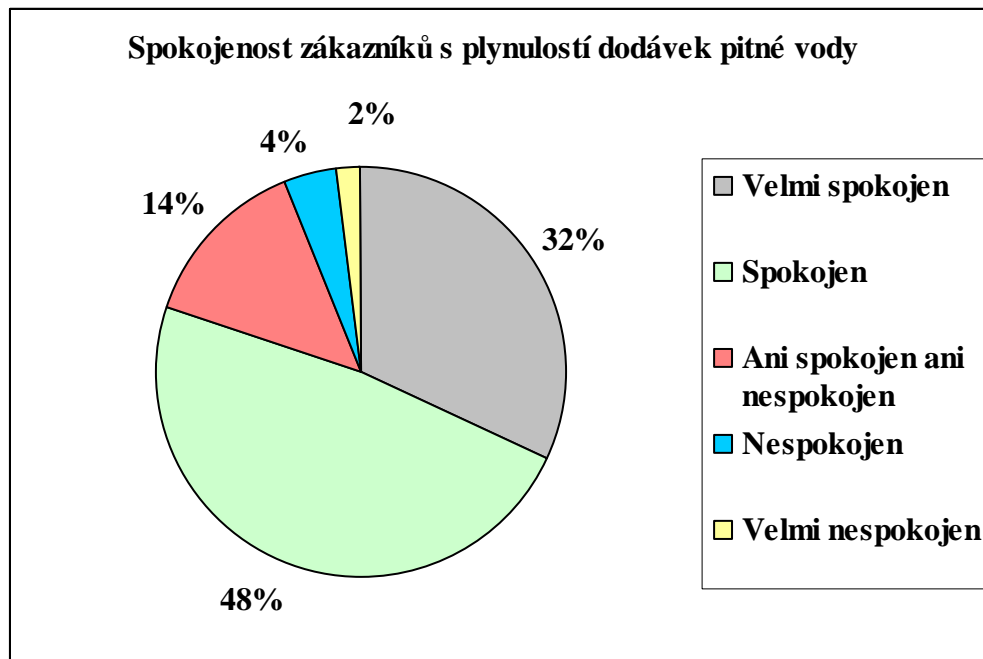
PŘÍLOHA 3: GRAFICKÉ VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU



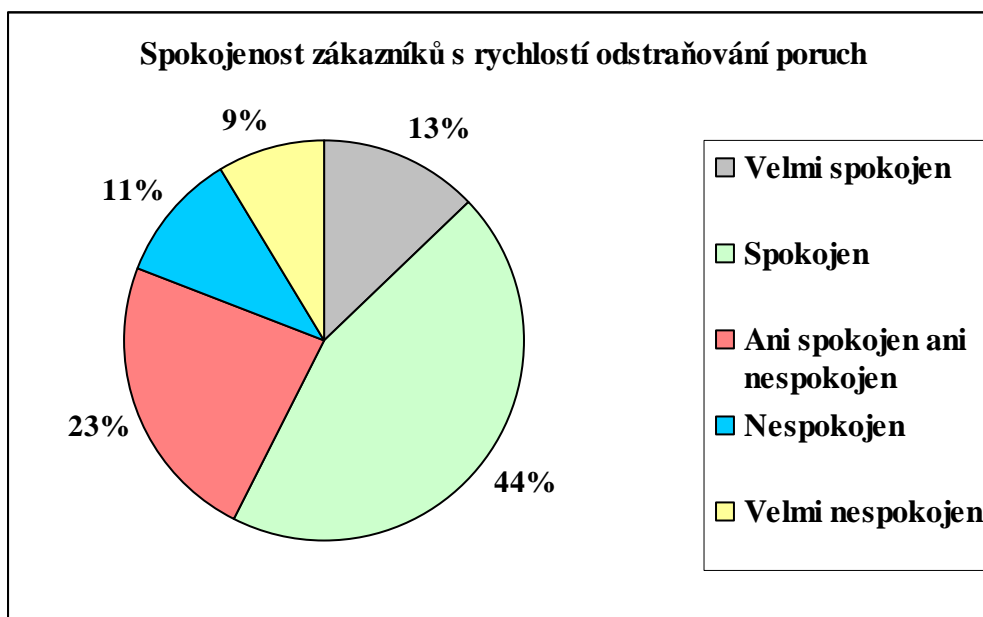
Graf 9 Struktura složení respondentů



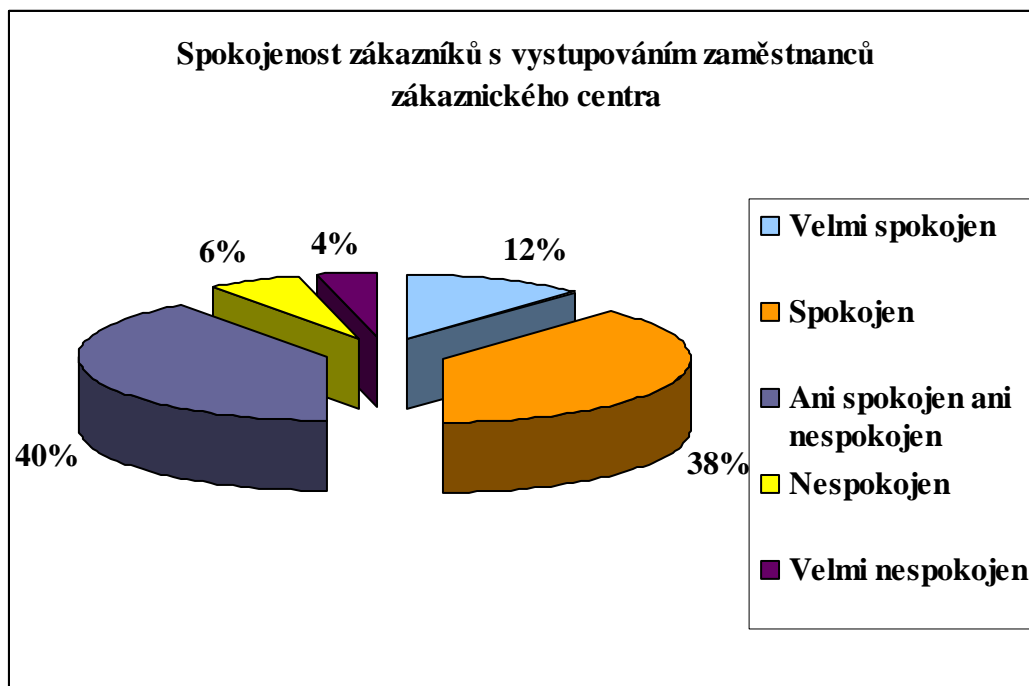
Graf 10 Spokojenost zákazníků s dodávkou pitné vody



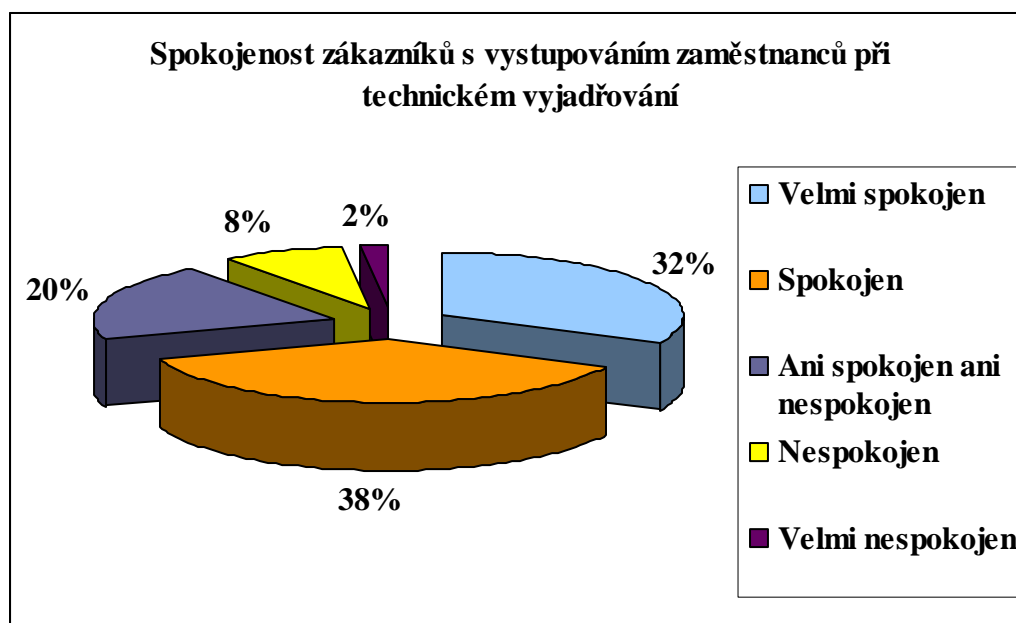
Graf 11 Spokojenost zákazníků s plynulostí dodávek pitné vody



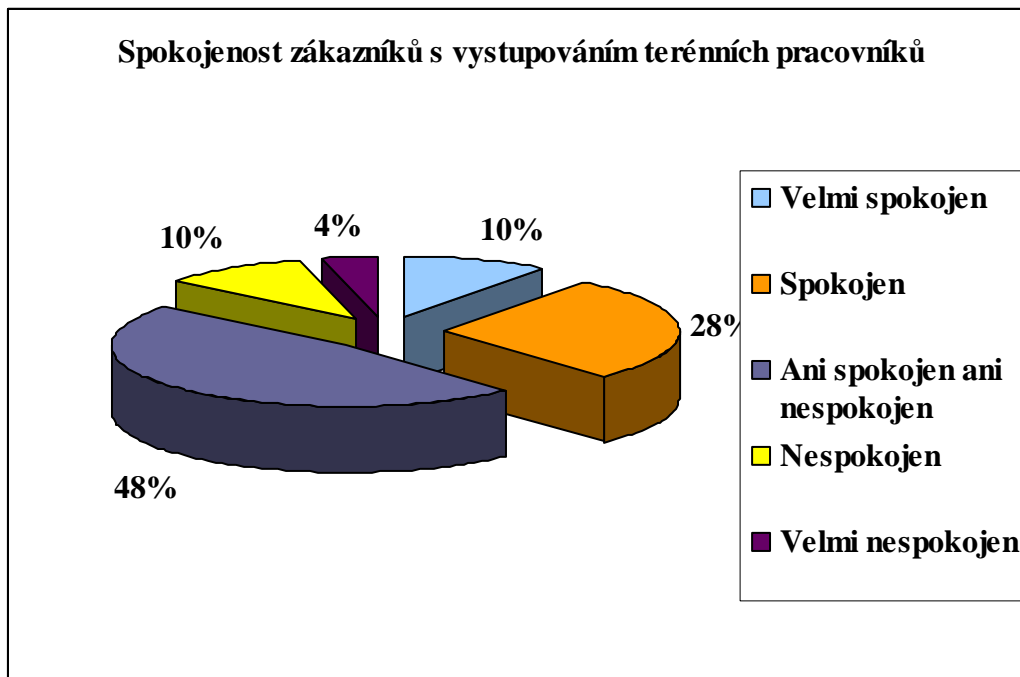
Graf 12 Spokojenost zákazníků s rychlostí odstraňování poruch



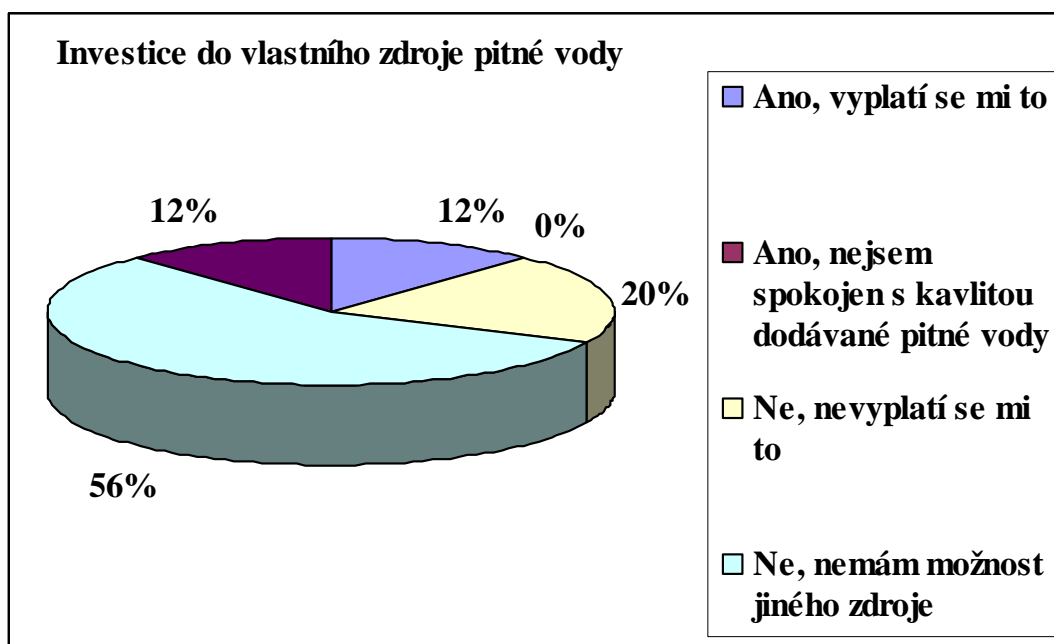
*Graf 13 Spokojenost zákazníků s vystupováním zaměstnanců
zákaznického centra*



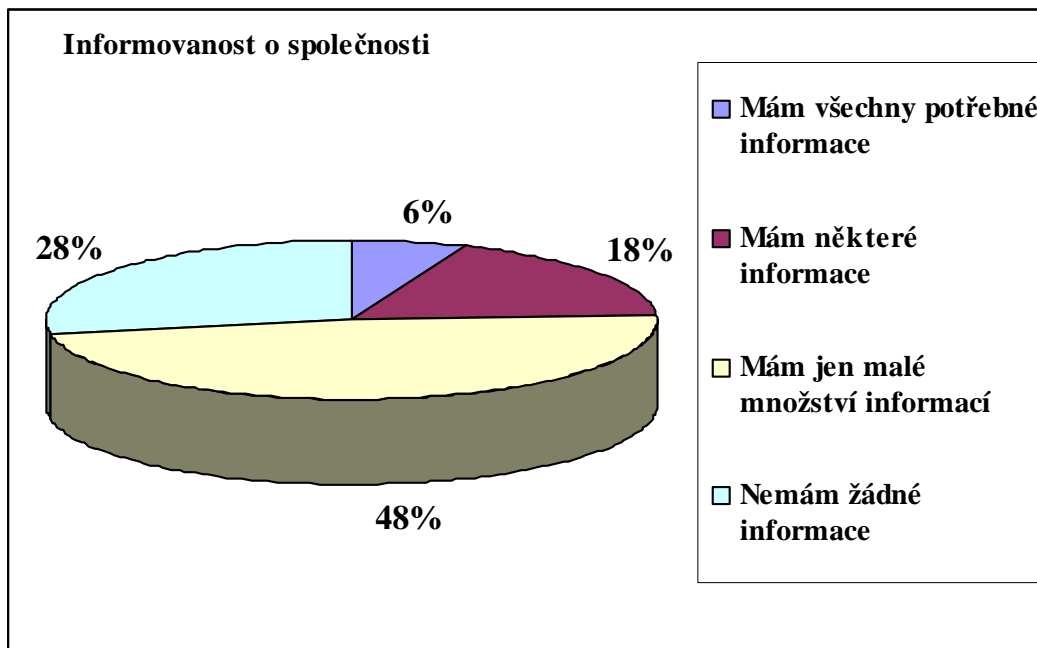
*Graf 14 Spokojenost zákazníků s vystupováním zaměstnanců při
technickém vyjadřování*



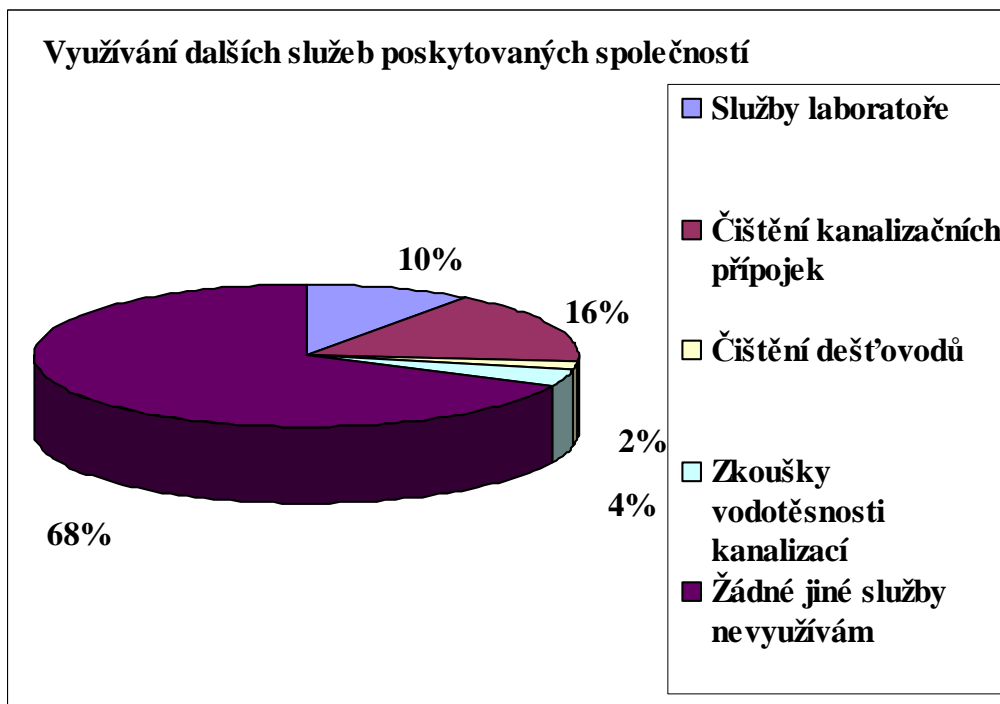
Graf 15 Spokojenost zákazníků s vystupováním terénních pracovníků



Graf 16 Možnost investice zákazníků do vlastního zdroje pitné vody



Graf 17 Informovanost zákazníků o společnosti



Graf 18 Využívání dalších služeb poskytovaných společností