

Spettabile Cliente,

nell'ambito del nostro Sistema di gestione per la Qualità e in accordo alla norme UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e UNI EN ISO 9001 che lo regola, svolgiamo un'indagine per definire la valutazione del livello di qualità dei nostri "prodotti/servizi" da parte della nostra Clientela. Il questionario seguente, che verrà considerato assolutamente riservato, è uno strumento per ottenere informazioni sia riguardo all'importanza relativa dei diversi fattori che concorrono alla soddisfazione del Cliente, sia sulle prestazioni della nostra Azienda.

In tal modo potremo individuare gli ambiti d'intervento per future specifiche azioni di miglioramento, privilegiando le aree nelle quali non siamo ancora all'altezza delle Vostre aspettative.

Vi saremmo pertanto grati se voleste compilare e restituirci il presente questionario in ogni sua parte (se lo desiderate, anche anonimamente), nonché farci presenti, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare, così da essere sempre più capaci di rispondere alle Vostre esigenze.

| | |
|--|------------------------|
| Data: | Cliente: |
| Servizio oggetto della valutazione: | |
| Riferimento al periodo: | Referente/Compilatore: |
| VALUTAZIONI DEL CLIENTE RIFERITE AL SERVIZIO ESEGUITO DA CSTA | |
| <i>Per le domande a cui si desidera rispondere, apporre un segno "X" nella casella corrispondente all'opzione scelta.</i> | |
| 1 – Come giudica l'assistenza e la disponibilità a valutare le richieste di analisi? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> ottimo | |
| 2 – Come giudica il Servizio per il tempo intercorso tra la Vostra richiesta e la redazione del preventivo? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> ottimo | |
| 3 – Come giudica il Servizio per il tempo intercorso tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione del campionamento? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> ottimo | |
| 4 – Come giudica il Servizio per il tempo intercorso fra l'esecuzione del campionamento (o ritiro del campione) e la consegna dei risultati (Rapporto di Prova)? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> ottimo | |
| 5 – Come giudica l'assistenza e la disponibilità a discutere i risultati delle prove? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> ottimo | |
| 6 – Come giudica la chiarezza, la leggibilità e la completezza del Rapporto di Prova? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> ottimo | |
| 7 – Come giudica la competenza del personale? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> ottimo | |
| 8 – Come giudica il Servizio per il rapporto qualità/prezzo? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buono <input type="checkbox"/> ottimo | |
| 9 – Qual è il numero di problemi (o reclami) riscontrati nel periodo di osservazione? | |
| <input type="checkbox"/> più di 6 <input type="checkbox"/> 5 - 6 <input type="checkbox"/> 3 - 4 <input type="checkbox"/> 1 - 2 <input type="checkbox"/> 0 | |
| 10 – Come giudica, complessivamente, la qualità del Servizio in confronto ad altri Laboratori ? | |
| <input type="checkbox"/> pessima <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> in linea <input type="checkbox"/> superiore <input type="checkbox"/> molto buono | |
| 11 – Come giudica, complessivamente, il prezzo del Servizio in confronto ad altri Laboratori ? | |
| <input type="checkbox"/> pessimo <input type="checkbox"/> scarso <input type="checkbox"/> in linea <input type="checkbox"/> superiore <input type="checkbox"/> molto buono | |
| NOTE DA SEGNALARE: | |

Firma Referente/compilatore: _____