

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.

### Questionario Grado di soddisfazione del Cliente

Data:	Cliente:	
Servizio oggetto della valutazione:		
Riferimento al periodo:	Referente/Compilatore:	
Valutazioni del Cliente riferite al Servizio eseguito da CSTA		
Per la sua valutazione, per le domande a cui si desidera rispondere, apporre un segno "X" sopra il simbolo corrispondente all'opzione scelta		
	5=ottimo, 4=buono, 3=sufficiente, 2=scarso, 1=pessimo	
1	Come valuta l'assistenza e la disponibilità a valutare le richieste di analisi ?	(5) (4) (3) (2) (1)
2	Come valuta il Servizio per il tempo intercorso tra la Vostra richiesta e la redazione del preventivo ?	(5) (4) (3) (2) (1)
3	Come valuta il Servizio per il tempo intercorso tra l'accettazione del preventivo e l'esecuzione del campionamento ?	(5) (4) (3) (2) (1)
4	Come valuta il Servizio per il tempo intercorso fra l'esecuzione del campionamento (o ritiro del campione) e la consegna dei risultati (Rapporto di Prova) ?	(5) (4) (3) (2) (1)
5	Come valuta l'assistenza e la disponibilità a discutere i risultati delle Prove ?	(5) (4) (3) (2) (1)
6	Come valuta la chiarezza, la leggibilità e la completezza del Rapporto di Prova ?	(5) (4) (3) (2) (1)
7	Come valuta la competenza del personale?	(5) (4) (3) (2) (1)
8	Come valuta il Servizio per il rapporto qualità/prezzo?	(5) (4) (3) (2) (1)
9	Quanti problemi (o reclami) ha riscontrato nel periodo di osservazione ?	Numero: <input style="width: 50px;" type="text"/>
10	Come valuta la qualità del Servizio in confronto ad altri Laboratori ?	(5) (4) (3) (2) (1)
11	Come valuta il prezzo del Servizio in confronto ad altri Laboratori ?	(5) (4) (3) (2) (1)
Note da segnalare / Consigli / Commenti:		
.....		
.....		
.....		
.....		

Vi ringraziamo per avere partecipato al nostro sondaggio, per la Vostra attenzione e collaborazione.

Gentile Cliente,

le chiediamo una breve recensione della sua esperienza lavorativa con noi. Ci piacerebbe poterla condividere sulla nostra pagina web, in un modo che resterà anonimo. Il suo feedback per noi è importante e ci aiuta a migliorare.

**Recensione del Cliente**

Per la sua recensione come giudizio complessivo, apporre un segno "X" sopra il simbolo corrispondente all'opzione scelta

	<input type="checkbox"/> Eccezionale
	<input type="checkbox"/> Molto buono
	<input type="checkbox"/> Accettabile
	<input type="checkbox"/> Mediocre
	<input type="checkbox"/> Scarso

Se le fa piacere, può scrivere qui la sua recensione:

.....

.....

.....

.....

Appreziamo molto il suo aiuto, la sua opinione conta molto per noi. Grazie.

Firma Referente/compilatore: \_\_\_\_\_