

Spett.le Cliente,

nell'ambito del Sistema di gestione per la Qualità del nostro Laboratorio e in accordo **alle norme UNI EN ISO 9001 Ed.08 e ISO/IEC 17025 Ed.05** che lo regolano, stiamo svolgendo un'indagine per definire la valutazione del livello di qualità dei servizi percepito dalla nostra Clientela.

Il questionario che segue è uno strumento per ottenere informazioni sia riguardo l'importanza relativa dei diversi fattori che concorrono alla soddisfazione del Cliente, sia sulle prestazioni di ANALISI CONTROL S.r.l.

In tal modo potremo individuare gli ambiti d'intervento per attivare 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 ritornarci l'allegato compilato in ogni sua parte (se lo desiderate, anche anonimamente), nonché farci presenti, nell'ultima parte, suggerimenti, consigli o commenti che possano aiutarci a migliorare il servizio, così da essere sempre più capaci di rispondere alle Vostre esigenze.

Il successo di ogni Organizzazione dipende dal Cliente: nessuno meglio di Voi conosce le Vostre necessità, e per noi è quindi fondamentale la Vostra collaborazione per raggiungere l'eccellenza.

Grati del tempo dedicatoci e della Vostra collaborazione, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

ANALISI CONTROL S.r.l.

Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità

(Dott. Marangoni Mirko)

(Compilazione facoltativa: compilare se non si desidera l'anonimato)

| | |
|---|-----------------------|
| Cliente: | Indirizzo: |
| Ha compilato il questionario il Sig: | In qualità di: |

COMUNICAZIONE E COMPETENZA DEL PERSONALE DEL LABORATORIO

| | | |
|----------|--|---|
| 1 | Il personale della Analisi Control con cui desiderate parlare è rintracciabile: | |
| a) | molto facilmente | 5 |
| b) | abbastanza facilmente | 3 |
| c) | con alcune difficoltà | 1 |
| 2 | Il personale dell'Analisi Control è: | |
| a) | sempre disponibile e pronto ad ascoltare le Vostre esigenze | 5 |
| b) | sufficientemente disponibile e pronto ad ascoltare le Vostre esigenze | 3 |
| c) | poco disponibile e pronto ad ascoltare le Vostre esigenze | 1 |
| 3 | Il personale dell'Analisi Control è: | |
| a) | molto competente nella gestione e nella risoluzione dei Vostri problemi | 5 |
| b) | sufficientemente competente nella gestione e nella risoluzione dei Vostri problemi | 3 |
| c) | poco competente nella gestione e nella risoluzione dei Vostri problemi | 1 |

ANALISI E OFFERTA

| | | |
|----------|---|---|
| 4 | L'offerta è stata inviata: | |
| a) | in tempi brevi, in considerazione delle esigenze del Cliente | 3 |
| b) | in tempi accettabili ma con scarsa considerazione delle esigenze del Cliente | 1 |
| c) | in tempi molto lunghi e senza considerare le esigenze del Cliente | 0 |
| 5 | L'offerta è: | |
| a) | coerente con quanto richiesto dal Cliente | 3 |
| b) | abbastanza coerente con quanto richiesto dal Cliente | 1 |
| c) | poco coerente con quanto richiesto dal Cliente | 0 |
| 6 | Il personale commerciale comprende le Vostre richieste ed affronta le problematiche da Voi sottoposte: | |
| a) | rapidamente e in modo professionale | 5 |
| b) | abbastanza rapidamente e in modo sufficientemente professionale | 3 |
| c) | poco rapidamente e con scarsa professionalità | 1 |

| COSTO | | |
|--------------|--|---|
| 7 | Le condizioni di pagamento sono: | |
| a) | adeguate alle esigenze della Vostra Azienda | 3 |
| b) | sufficientemente adeguate alle esigenze della Vostra Azienda | 1 |
| c) | scarsamente adeguate alle esigenze della Vostra Azienda | 0 |
| 8 | I dati presenti in fattura sono stati: | |
| a) | sempre coerenti con quanto concordato | 3 |
| b) | sufficientemente coerenti con quanto concordato | 1 |
| c) | poco coerenti con quanto concordato | 0 |
| 9 | In generale i costi applicati dalla Analisi Control sono: | |
| a) | molto bassi | 3 |
| b) | ragionevoli | 1 |
| c) | toppo elevati | 0 |

| EROGAZIONE DEL SERVIZIO | | |
|--------------------------------|---|---|
| 10 | I tempi per l'esecuzione delle analisi sono: | |
| a) | adeguati alle esigenze della Vostra Azienda | 5 |
| b) | sufficientemente adeguati alle esigenze della Vostra Azienda | 3 |
| c) | scarsamente adeguati alle esigenze della Vostra Azienda | 1 |
| 11 | I tempi di consegna dei risultati tramite i "Rapporti di Prova" sono: | |
| a) | sempre puntuali rispetto a quanto concordato precedentemente | 5 |
| b) | abbastanza puntuali rispetto a quanto concordato precedentemente | 3 |
| c) | poco puntuali rispetto a quanto concordato precedentemente | 1 |
| 12 | Il numero ed il tipo delle analisi e/o prove effettuate sono: | |
| a) | adeguate alle esigenze della Vostra Azienda | 5 |
| b) | sufficientemente adeguate alle esigenze della Vostra Azienda | 3 |
| c) | scarsamente adeguate alle esigenze della Vostra Azienda | 1 |
| 13 | La qualità delle analisi e/o prove eseguite è: | |
| a) | ottima in relazione ai requisiti tecnici precedentemente concordati | 5 |
| b) | sufficiente in relazione ai requisiti tecnici precedentemente concordati | 3 |
| c) | scarsa in relazione ai requisiti tecnici precedentemente concordati | 1 |
| 14 | Per la realizzazione delle analisi e/o prove il Personale Tecnico di Laboratorio dell'Analisi Control è: | |
| a) | competente e qualificato | 5 |
| b) | sufficientemente competente e qualificato | 3 |
| c) | scarsamente competente e qualificato | 1 |
| 15 | Ritiene che, per la scelta del ns laboratorio, la vicinanza geografica sia stato un fattore: | |
| a) | determinante | 5 |
| b) | moderatamente determinante | 3 |
| c) | ininfluente | 1 |

| | |
|-------------------------|--|
| PUNTEGGIO TOTALE | |
|-------------------------|--|

Note, commenti, suggerimenti del Cliente:

(In caso di questionario compilato in modo NON ANONIMO)

D.Lgs 196/03 – Tutela della privacy. Autorizzo l'Analisi Control al trattamento dei dati personali.
In ogni momento, ai sensi del D.Lgs 196/03 art. 13, potrò chiedere la modifica, la cancellazione oppure oppormi al loro utilizzo.

Firma _____

Valutazione definitiva del grado di soddisfazione (da compilarsi a cura del RSGQ):

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Ottimo <i>(da 46 a 65 punti)</i> | <input type="checkbox"/> Buono <i>(da 34 a 45 punti)</i> |
| <input type="checkbox"/> Sufficiente <i>(da 22 a 33 punti)</i> | <input type="checkbox"/> Mediocre <i>(da 10 a 21 punti)</i> |

Valutazione finale (da compilarsi a cura del RSGQ):