



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

**N.**  
**Anno:**

### Gentile cliente,

la Ns. azienda opera in regime di qualità UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 e quindi è nostro preciso compito assicurare alla nostra clientela la massima soddisfazione. Al fine di migliorare il servizio all'utenza, La preghiamo di voler compilare il presente questionario.

Cliente: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Città: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

#### 1 – Si è rivolto alla struttura:

- PER LA PRIMA VOLTA       NEGLI ULTIMI 6 MESI       DA SEMPRE

#### 2 – Ha conosciuto la Ns. struttura tramite/mediante

- AMICI       ASSOCIAZIONI       ELENCO TELEFONICO

#### 3 – Il servizio richiesto ricade nel settore

- ANALISI LAB.       ALIMENTARE       SICUREZZA/AMBIENTE

#### 4 – Ha trovato un atteggiamento corretto e disponibile da parte degli operatori?

- SI       NO

#### 5 – Nell'espletamento del servizio gli operatori hanno dimostrato una preparazione professionale:

- BUONA       SUFFICIENTE       INSUFFICIENTE       SCARSA

#### 6- È a conoscenza della possibilità che Lei ha di presentare reclami o proposte sul funzionamento del servizio

- SI       NO

#### 7 - La puntualità nella consegna del servizio è a suo giudizio:

- BUONA       SUFFICIENTE       INSUFFICIENTE       SCARSA

#### 8 - Le informazioni fornite all'atto della consegna del servizio sono state:

- CHIARE       SUFFICIENTI       INSUFFICIENTI       SCARSE



## QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

**N.**  
**Anno:**

*Da compilare esclusivamente se utenti del laboratorio:*

**9 - Gli orari di apertura dello sportello per il conferimento dei campioni ed il ritiro della risposta corrispondono alle sue esigenze?**

 SI

 NO

**10 - Le sono state date adeguate informazioni per il ritiro della risposta?**

 SI

 NO

**11 - Le informazioni contenute nella risposta sono:**

 CHIARE

 POCO CHIARE

 NON SO

**12 - Indichi il tempo trascorso dall'accettazione alla consegna della risposta**

 DUE GIORNI

 TRE GIORNI

 5 GIORNI

**13 - A suo giudizio, tenuto conto dei tempi tecnici necessari all'esecuzione degli esami, il tempo trascorso dall'accettazione del campione alla consegna della risposta è:**

 BREVE

 LUNGO

 APPROPRIATO

La ringraziamo per la preziosa collaborazione. Se desidera aggiungere ulteriori commenti o suggerimenti, può utilizzare lo spazio sottostante. Le saremo grati.

---



---



---



---



---

Data:.....

Firma: .....