



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CLIENTE

N.
Anno:

Gentile cliente,

la Ns. azienda opera in regime di qualità UNI EN ISO 9001:2008 e UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005 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: