

	QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION	M01-P8.2-01 Revisione 00 del 19/04/2011
QMS: UNI EN ISO 9001:2008 QMS: UNI EN ISO 13485:2004	Autore: R.Q.	Pagina 1 di 2

Questionario sulle attività ed i servizi di Electra

Gentile Cliente,

la nostra azienda ha come finalità principale la piena soddisfazione dei propri clienti e con questo scopo è stato implementato il sistema di qualità interno, certificato da parte dell'ente internazionale DNV.

Le chiediamo pertanto di darci cortesemente il suo contributo compilando il presente questionario e aggiungendo ogni altra considerazione che ritiene utile per intraprendere opportune azioni migliorative.

La preghiamo di volerci restituire il documento all'attenzione del Responsabile Qualità, nella forma a Voi più comoda:

- Via fax: 0549 909062
- Via e-mail: annalisa@electra.sm
- Via posta ordinaria: Electra S.p.A.
Via Castaldio, 29
47891 Galazzano (Rep. San Marino)

Modalità di valutazione

Esprimete il Vostro giudizio indicando se il servizio in questione è per Voi di particolare importanza, quindi valorizzate la valutazione in una scala da 1 a 6 secondo i criteri indicati.

Nel caso in cui non sia possibile valutare una specifica area , barrare la casella N/A.

Cliente: _____	Compilatore: _____	Ruolo: _____
----------------	--------------------	--------------

SODDISFAZIONE					
1	2	3	4	5	6
molto scarso	scarso	sufficiente	buono	molto buono	eccellente

1	Commerciale	N / A	1	2	3	4	5	6
C11	Modalità e tempi di presentazione delle offerte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C12	Professionalità e preparazione tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C13	Disponibilità nella variazione ai piani di consegna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2	Progettazione	N / A	1	2	3	4	5	6
P21	Rispetto delle specifiche richieste e grado di collaborazione/supporto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P22	Tecnologia utilizzata (innovazione ed adeguatezza)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P23	Tempi di sviluppo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P24	Competenza/preparazione tecnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3	Produzione	N / A	1	2	3	4	5	6
P31	Puntualità nelle consegne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P32	Qualità delle lavorazioni effettuate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P33	Affidabilità dei prodotti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4	Riparazioni	N / A	1	2	3	4	5	6
R41	Puntualità nelle consegne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R42	Qualità ed affidabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R43	Rapidità di intervento (in caso di interventi presso Vs. sede)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5	Spedizioni	N / A	1	2	3	4	5	6
S51	Idoneità di confezionamento ed imballo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Osservazioni e suggerimenti:

DATA	FIRMA
-------------	--------------