

QUESTIONARIO PER LA MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

per i servizi IMQ/CSQ

Settore merceologico Industria Servizi Commercio Altro
 Regione _____
 Numero dipendenti _____

	GIUDIZIO	IMPORTANZA
Chiarezza e completezza delle offerte	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Chiarezza del rapporto contrattuale tra Cliente e IMQ per quanto riguarda i servizi CSQ	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Cortesìa e disponibilità nel modo di rispondere alle telefonate da parte del personale di sede	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Facilità ad entrare in contatto con i referenti giusti per le proprie esigenze	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Chiarezza e completezza nel fornire le risposte e le informazioni da parte del personale di sede	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Puntualità, cortesia e disponibilità da parte del va-lutatore sia in fase di pianificazione delle attività sia in fase di verifica	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Competenza e professionalità da parte del team di valutazione	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Capacità da parte del team di valutazione di creare spunti di miglioramento nel rispetto del proprio ruolo	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE
Chiarezza e completezza delle informazioni contenute nel rapporto di verifica ispettiva	<input type="checkbox"/> BUONO <input type="checkbox"/> DISCRETO <input type="checkbox"/> SUFFICIENTE <input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE	<input type="checkbox"/> MOLTO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> IMPORTANTE <input type="checkbox"/> POCO IMPORTANTE <input type="checkbox"/> NON IMPORTANTE

mod. 867FSX/0 - 2008-04

Dei servizi offerti dalla Funzione Sistemi, Agroalimentare e Sicurezza ICT, quali siete interessati ad approfondire?

CERTIFICAZIONI	
<input type="checkbox"/> ISO 9001	<input type="checkbox"/> ISO 14001
<input type="checkbox"/> OHSAS 18001	<input type="checkbox"/> SA 8000
<input type="checkbox"/> ISO/TS 16949	<input type="checkbox"/> IRIS
<input type="checkbox"/> ISO 27001	<input type="checkbox"/> BS 25999
<input type="checkbox"/> ISO 22000	<input type="checkbox"/> ISO 22005
<input type="checkbox"/> BRC-IFS	<input type="checkbox"/> GLOBALGAP
ATTESTAZIONI	
<input type="checkbox"/> REPORTING FINANZIARIO	
<input type="checkbox"/> BUSINESS CONTINUITY	
<input type="checkbox"/> EMISSION TRADING	
ISPEZIONI	
<input type="checkbox"/> PARTE SECONDA	
<input type="checkbox"/> SICUREZZA INFORMATICA	
<input type="checkbox"/> PROCESSI, FILIERE	

Degli altri servizi offerti da IMQ, quali siete interessati ad approfondire?

<input type="checkbox"/> CERTIFICAZIONE DI PRODOTTO
<input type="checkbox"/> DIRETTIVE CE
<input type="checkbox"/> TARATURA STRUMENTI
<input type="checkbox"/> VERIFICHE IMPIANTI
<input type="checkbox"/> PROVE LABORATORIO
<input type="checkbox"/> ASSISTENZA EXPORT
<input type="checkbox"/> FORMAZIONE

Quali servizi aggiuntivi vorreste vi fossero offerti?

--

Qualità del servizio globale offerto da IMQ per i servizi CSQ

<input type="checkbox"/> BUONO
<input type="checkbox"/> DISCRETO
<input type="checkbox"/> SUFFICIENTE
<input type="checkbox"/> INSUFFICIENTE

Data.....

Le informazioni fornite nel presente questionario saranno utilizzate in forma anonima e aggregata, ai soli fini statistici e nel rispetto del D.Lgs. 196/03.

Si prega di restituire il questionario compilato via mail, via fax o, mezzo posta, in forma del tutto anonima

customer.csq@imq.it - fax 0250991546 - IMQ, Ufficio Customer Care CSQ, via Quintiliano 43 20138 Milano