

V A L E C O S.r.l. Aosta (AO)	PROCEDURA STANDARD QSA	N° DOC. 11/PST/QSA 1^ Edizione Rev.5 del 01/07/2024
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE		Pag. 1 di 2

## Questionario per la valutazione della soddisfazione del cliente

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

<i>Indirizzo:</i>
<i>Tel.:</i> _____ <i>Fax :</i> _____ <i>E-mail :</i> _____

- Amministrazione pubblica:**
- RAVA
- Comunità montana
- Comune
- Utente:**
- Autotrasportatore
- Produttore del rifiuto

Gentile Cliente,

in qualità di socio della Società Consortile Pontey a.r.l., Valeco Srl intende procedere per l'anno **2023** alla **valutazione documentata** del grado di soddisfazione dei Clienti in modo da procedere alla misurazione dei propri indici di prestazione e alla determinazione degli obiettivi di miglioramento.

Vi chiediamo un giudizio per poter soddisfare al meglio le vostre necessità mediante la compilazione del presente questionario. Le Vs. risposte ed i Vs. suggerimenti saranno tradotti in indicazioni operative che dovranno permetterci di migliorare ulteriormente e di consolidare i rapporti reciproci.

**Barrare a quale impianto ci si riferisce:**

- DISCARICA PER RIFIUTI NON PERICOLOSI DI PONTEY

	DOMANDE		GIUDIZI
1.	Svolgimento del servizio di gestione dell'impianto (celerità nelle attività, competenza, cortesia)	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente
2.	Documentazione tecnica disponibile (offerte, istruzioni, relazioni, ...)	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Insufficiente

V A L E C O S.r.l. Aosta (AO)	PROCEDURA STANDARD QSA	N° DOC. 11/PST/QSA 1^ Edizione Rev.5 del 01/07/2024
<b>VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>		Pag. 2 di 2

3.	Assistenza tecnica (celerità nell'intervento, disponibilità, competenza)	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente
4.	Documentazione amministrativa (bolle, Ddt, fatture)	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente
5.	Tempi di attesa per l'accesso all'impianto (da compilare SOLO da parte degli utenti)	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente
6.	Capacità di risposta alle non conformità segnalate (efficacia delle azioni correttive/preventive)	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente
7.	Risposta complessiva di VALECO S.r.l. alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente
8.	In caso di insufficienza vi chiediamo cortesemente di fornirci le motivazioni del giudizio negativo:			

9. Eventuali suggerimenti del Cliente:

Nome del compilatore \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Funzione \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Ringraziandovi per la collaborazione dimostrata, Vi preghiamo di inviare il presente modulo all'attenzione del Responsabile del Sistema di gestione della Qualità presso gli uffici in Reg. Borgnalle 10/E – 11100 AOSTA (AO) oppure via mail all'indirizzo: [info@valecospa.it](mailto:info@valecospa.it)

Distinti saluti.

Valeco S.r.l.