

V A L E C O S.p.A. Aosta (AO)	PROCEDURA STANDARD QSA	N° DOC. 11/PST/QSA 1^ Edizione Rev.2 del 06/07/2009
VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE		Pag. 4 di 5

Allegato 1: Questionario per la valutazione della soddisfazione del cliente

Cliente : _____

Indirizzo: _____
Tel.: _____ Fax : _____ E-mail : _____

- Amministrazione pubblica: RAVA
 Comunità montana
 Comune
- Utente: Autotrasportatore
 Produttore del rifiuto
 Consorzio di filiera Conai

Gentile Cliente,
il nostro obiettivo costante è quello di migliorare il servizio che offriamo; a tal fine Valeco Spa intende procedere per l'anno 2009 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 sue 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.

DOMANDE	GIUDIZI		
1. Svolgimento del servizio (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
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

Preparata da:

ALBA

Approvata da:



V A L E C O S.p.A. Aosta (AO)	PROCEDURA STANDARD QSA	N° DOC. 11/PST/QSA 1^ Edizione Rev.2 del 06/07/2009
VALUTAZIONE SODDISFAZIONE DEL CLIENTE		Pag. 5 di 5

7. Risposta complessiva di VALECO S.p.A. alle Vs. aspettative	<input type="checkbox"/> Buono	<input type="checkbox"/> Sufficiente	<input type="checkbox"/> Insufficiente
---	--------------------------------	--------------------------------------	--

Suggerimenti del Cliente:

Nome del compilatore _____

Firma _____

Funzione _____

Data _____

Ringraziandola 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 – 11100 AOSTA (AO).

Distinti saluti.

Valeco S.p.A.

Rev2 del 31/07/2009

Preparata da:



Approvata da:

