

BIOKIM srl	Documenti Registrazione Qualità		
	Cod. DRQ-043	Rev: 04/2020	data 03.11.2020
	Titolo		Soddisfazione cliente

Gentile cliente, sono a richiederle di dedicarci qualche minuto sottoponendole il nostro questionario al fine di comprendere meglio le sue esigenze. Ogni ulteriore è ben gradita per la nostra organizzazione poiché desideriamo che il nostro impegno si traduca nella massima soddisfazione dei nostri clienti. Compilando il nostro questionario e restituendocelo ci fornirete l'opportunità, sulla base delle vostre aspettative ed esperienze, di apportare costanti e continui miglioramenti al nostro servizio. **Nel caso desiderasse sporgere un reclamo nei confronti della nostra organizzazione, la preghiamo di compilare il campo "suggerimenti/reclami" del presente documento e di inviarlo all'indirizzo mail info@biokim.it. Sarà nostra cura prendere in carico il reclamo entro 5 giorni lavorativi ed inviare all' indirizzo mail della persona di riferimento gli esiti dell'investigazione condotta per determinare le cause del reclamo e l'eventuale piano per la risoluzione dello stesso entro 30 giorni lavorativi dalla data di inoltro dello stesso.**

Certi della vostra disponibilità e collaborazione ringraziamo anticipatamente.

cliente:	note
persona di riferimento:	
funzione:	
data di compilazione:	

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO		Indicatore				
		Insuffici ente	Sufficie nte	Buono	Ottimo	
01	Relazione positiva tra il personale direttivo Biokim e il Vs personale tecnico di riferimento					
02	Chiarezza e completezza delle offerte (metodi di prova utilizzati e riferimento all' accreditamento Accredia), condizioni della fornitura, invio e/o ritiro dei campioni, emissione dei Rapporti di prova					
03	Disponibilità del personale Biokim per eseguire campionamenti e/o ritiri					
04	Rispetto delle tempistiche di analisi fornite nell' offerta					
05	Disponibilità di Biokim nella gestione di urgenze (richiesta analisi e servizi urgenti)					
06	Rapporto qualità/prezzo dei prodotti forniti da Biokim					
07	Chiarezza dei Rapporti di Prova					
08	Disponibilità di personale Biokim per eventuali chiarimenti sui risultati riportati nei Rapporti di prova					
09	Soddisfacimento delle Vs aspettative (giudizio complessivo)					
	Suggerimenti/Reclami:					

Firma