

Questionario N. _____

Cliente _____

Oggetto: **Questionario di misura della soddisfazione dei clienti da parte di organismi di valutazione della conformità**

Gentile Cliente, Vi preghiamo di dedicare alcuni minuti alla compilazione del presente Questionario onde consentirci di soddisfare al meglio le vostre esigenze.

Servizi forniti

<input type="checkbox"/> Verifiche impianti elettrici DPR462/01	<input type="checkbox"/> Verifiche ascensori DPR162/99	<input type="checkbox"/> Verifiche attrezzature di lavoro D.Lgs 81/08	<input type="checkbox"/> Certificazioni ascensori Direttiva Ascensori 2014/33/UE	<input type="checkbox"/> Altro _____
---	--	---	--	--------------------------------------

Parametri di giudizio

Esprimete un giudizio associando, a ciascuno dei seguenti parametri costitutivi della qualità dei servizi forniti dal nostro Organismo, un numero da 1 a 5 (1 insufficiente, 2 sufficiente, 3 discreto, 4 buono, 5 ottimo).

	1	2	3	4	5	n.a.
Competenza tecnica dimostrata dal personale dell'Organismo						
Comportamento tenuto dal personale dell'Organismo						
Tempestività ed efficacia del servizio, rispetto dei tempi di fornitura e di consegna della documentazione						
Adeguatezza e completezza della documentazione ricevuta						
Rispetto delle condizioni contrattuali concordate e trasparenza e correttezza dei rapporti						

Domande riassuntive

Vi preghiamo inoltre di rispondere con un SÌ o con un NO alle seguenti domande riassuntive.

- Vi ritenete complessivamente soddisfatti del servizio ricevuto? _____
- È vostra intenzione continuare ad utilizzare i servizi del nostro Organismo? _____
- Consigliereste a Soggetti con cui intrattenete rapporti di lavoro o di altro tipo di ricorrere ai servizi del nostro Organismo? _____

Altri commenti e suggerimenti

Vi invitiamo infine a riportare nel seguito eventuali ulteriori commenti e suggerimenti utili a migliorare la qualità dei nostri servizi:

Compilato da

Funzione aziendale

Nome e Cognome e Firma

Data e firma _____

Trattamento dei dati personali

La informiamo che, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs n. 196/2003, i dati personali da Lei forniti, potranno essere trattati, direttamente o anche attraverso terzi, per finalità connesse all'attività di Cervino S.r.l. In particolare:

1. invio, a Lei medesimo, di comunicazioni e informazioni sul trattamento del reclamo da Lei inoltrato;
 2. elaborazioni statistiche (in forma anonima) per il monitoraggio della gestione dei reclami internamente a CERVINO S.r.l.;
 3. presa visione da parte degli ispettori dell'Ente Unico Nazionale di Accreditamento ACCREDIA, dietro richiesta e in occasione delle visite ispettive che il predetto Ente effettuerà nell'ambito dell'azione di controllo di CERVINO S.r.l.
 4. pubblicità e marketing, anche attraverso mailing, di nuovi servizi offerti e/o aggiornamenti normativi nei settori di operatività di CERVINO S.r.l.
- Il conferimento dei dati personali richiesti contrassegnati da asterisco è facoltativo. Lei potrà in qualsiasi momento richiedere l'integrazione, la rettifica ed eventualmente la cancellazione dei dati conferiti, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs 196/2003. Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è CERVINO S.r.l. Sede Legale Piazza Nicolò Barabino 10/5 - 16149 Genova. Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Generale di CERVINO S.r.l. dr. Ing. Piero Costadura, cui Lei potrà far riferimento in relazione al predetto trattamento dei Suoi dati. In ogni momento Lei potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs 196/2003, nei confronti del Titolare del trattamento, inviando una e-mail all'indirizzo info@cervino.org o contattando il Responsabile del trattamento dei dati personali al numero telefonico +39 010 6469710.