



s_im04_01 Rev. 03 09/2010

Monitoraggio

SODDISFAZIONE CLIENTE

Indicatore :

MSC

Cliente		Nome del compilatore		Funzione in azienda	
Semilavorato acquistato <input type="checkbox"/> per Torneria <input type="checkbox"/> per Stampaggio		<input type="checkbox"/> Fabbricante <input type="checkbox"/> Terzista <input type="checkbox"/> Rivenditore	Settori di applicazione <input type="checkbox"/> Rubinetteria sanitaria <input type="checkbox"/> Riscaldamento <input type="checkbox"/> Raccorderia <input type="checkbox"/> Elettrotecnico	<input type="checkbox"/> Gas <input type="checkbox"/> Automotive <input type="checkbox"/> Minuteria <input type="checkbox"/>	

Istruzione di compilazione:

a) Esprimere la valutazione del livello di prestazione percepito per il Servizio e per la Qualità ponendo una croce sul numero da 1 a 3.

b) Solo ed esclusivamente nel caso di livello di prestazione percepito uguale a 1 o 2, barrare tra le voci di dettaglio riportate nella medesima categoria quelle che contribuiscono principalmente al livello di prestazione indicato.

1^a Categoria Servizio	Livello di prestazione percepito		
	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
	1	2	3
<input type="radio"/> Disponibilità e cortesia nei rapporti <input type="radio"/> Qualità dell'interfaccia (Centralino, Fax, e-mail) <input type="radio"/> Puntualità nella consegna <input type="radio"/> Trasporto	<input type="radio"/> Condizione materiale al ricevimento <input type="radio"/> Rapporto con il referente uff. Comm.le <input type="radio"/> Rapporto amministrativo / contabile <input type="radio"/> Tempestività evasione richieste	<input type="radio"/> Assistenza tecnica <input type="radio"/> Documentazione tecnica di supporto <input type="radio"/> Efficienza nella gestione dei problemi <input type="radio"/> Altro	

2^a Categoria Livello qualitativo prodotto	Livello di prestazione percepito		
	<i>Insoddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Molto soddisfatto</i>
	1	2	3
Barra per Torneria (Trafilato) : <input type="radio"/> Lavorabilità all'utensile <input type="radio"/> Finitura estremità (Smussi) <input type="radio"/> Rettilinearità <input type="radio"/> Identificaz. prodotto (etichetta) <input type="radio"/> Tolleranze dimensionali <input type="radio"/> Imballo / Confezionamento <input type="radio"/> Costanza nelle caratteristiche <input type="radio"/> Altro <input type="radio"/> Qualità superficiale <input type="radio"/> Altro		Barra per Stampaggio a caldo (Estruso) : <input type="radio"/> Finitura estremità <input type="radio"/> Rettilinearità <input type="radio"/> Attitudine allo stampaggio <input type="radio"/> Identificaz. prodotto (etichetta) <input type="radio"/> Tolleranze dimensionali <input type="radio"/> Imballo / Confezionamento <input type="radio"/> Costanza nelle caratteristiche <input type="radio"/> Untuosità residua <input type="radio"/> Qualità superficiale <input type="radio"/> Altro	

I dati da Voi forniti saranno trattati in forma aggregata, con la massima riservatezza, nel rispetto di quanto previsto dalla legge 196/03 sulla privacy, e utilizzati esclusivamente per i calcoli statistici previsti dal ns. Sistema Qualità .

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO

Data compilazione

Timbro / Firma