

Obiettivo della ns. azienda è quello di essere un punto di riferimento per quanto riguarda il settore di mercato per il quale operiamo, ossia la progettazione e installazione di impianti di aspirazione e reintegro aria per cucine professionali e per captazione di inquinanti nelle industrie meccaniche, manutenzione ordinaria e straordinaria di impianti esistenti, cercando di risolvere i problemi per i quali veniamo interpellati in tempi brevi ed in modo efficace.

Riteniamo quindi che la certificazione a norma UNI EN ISO 9001:2000, che abbiamo ottenuto nell'anno 2005, per i servizi sopra citati, possa aiutarci a raggiungere questi obiettivi.



nr. 50 100 5078

Pensiamo infatti che il Sistema Qualità possa permetterci di sviluppare un'organizzazione più efficiente anche attraverso l'utilizzo delle ns. procedure, che sono state divulgate all'interno della struttura.

Gli aspetti che vengono periodicamente presi in considerazione all'interno della struttura, sono:

- Analisi della soddisfazione del cliente
- Analisi delle non conformità e delle eventuali azioni correttive e preventive sorte di conseguenza
- Valutazione dei fornitori
- Corretta gestione della documentazione
- Verifica efficacia formativa di tutte le figure impiegate presso l'azienda

## QUESTIONARIO

Il presente questionario vuole essere un mezzo per conoscere le vostre impressioni in merito al servizio che la ns. società vi ha erogato.

Vogliate pertanto cortesemente rispondere alle domande elencate, dando la valutazione che riterrete più appropriata

La vostra collaborazione nelle valutazioni sono importanti, per consentirci un continuo miglioramento nell'erogazione del servizio offerto

Vi preghiamo di ritornarci il presente, al fax 051/6653745 – per ogni chiarimento potete rivolgervi al ns. ufficio (tel. 051/6652054)

Vi ringraziamo per la gentile attenzione e per il vostro contributo

ing. Simone Smolari  
Responsabile Qualità  
Delvem srl

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Il presente questionario vuol essere un mezzo per conoscere le Vostre impressioni in merito al servizio che la nostra Società Vi ha erogato.

Vogliate pertanto cortesemente rispondere alle domande elencate dando la valutazione che riterrete più appropriata.

La Vostra collaborazione nelle valutazioni sono importanti per consentirci un continuo miglioramento nell'erogazione del servizio offerto.

Vi preghiamo di ritornarci il presente al fax n. 051/6653745. Per ogni chiarimento potete rivolgerVi ns. ufficio.

Legenda:

 I

Insufficiente

 S

Sufficiente

 B

Buono

1. Facilità nel contattare il personale DELVEM S.r.l.
2. Cortesia e disponibilità del personale d'ufficio
3. Cortesia e disponibilità del personale tecnico
4. Competenza del personale d'ufficio
5. Competenza del personale tecnico
6. Rapidità di intervento
7. Chiarezza delle offerte/contratti
8. Rapporto qualità/prezzo del servizio
9. Giudizio complessivo sul servizio fornito

I	S	B
I	S	B
I	S	B
I	S	B
I	S	B
I	S	B
I	S	B
I	S	B
I	S	B

Per quali motivi avete scelto la nostra Società DELVEM S.r.l. rispetto la concorrenza? (indicare uno o più motivi) eventuale annotazione

- Referenze
  - Prezzo
  - Qualità del servizio
  - Competenza tecnica del personale
  - Altro (specificare)
- 
- 
- 
- 

Vi saremo grati se di seguito vorrete darci ulteriori suggerimenti per migliorare il servizio.

---



---



---



---

Data \_\_\_\_\_

Firma Cliente \_\_\_\_\_

RingraziandoVi anticipatamente per il tempo concessoci ed augurandoci un duraturo rapporto di collaborazione, l'occasione ci è gradita per porgerVi cordiali saluti.