



CHESTIONAR DE EVALUARE A GRADULUI DE SATISFAȚIE A CLIENTULUI

Evaluarea prestației / serviciilor S.C. SUCERT- RO S.R.L.

Cod : PA F – 04 – 01
Editia : 5/01.05.2009
Revizia 1/05.01.2010
Pagina : 1 / 4

1. DETALII PRIVIND ORGANIZAȚIA		se completeaza de SUCERT-RO S.R.L				
NUMELE ORGANIZAȚIEI:		Nr. Contract				
STRADA:						
COD POȘTAL:		LOCALITATE:				
TEL:		FAX:				
PERSOANA DE CONTACT:			TELEFON:			
WEB:		E-MAIL:				
DATA COMPLETĂRII	SEMNĂTURA		L.S.			
DUPĂ COMPLETARE, VĂ RUGĂM SĂ TRANSMITEȚI ACEST FORMULAR PRIN FAX 0330-814364 SAU PRIN E-MAIL office@sucert.ro						
<p>Cu ajutorul prezentului chestionar OEC SUCERT va oferă posibilitatea de a evalua calitatea serviciilor prestate de societatea noastră.</p> <p>În acest mod OEC SUCERT înțelege să acorde maximă atenție necesităților actuale și viitoare ale clienților săi, venind în întâmpinarea cerințelor lor pentru creșterea performanțelor sale și pentru asigurarea unui nivel ridicat de satisfacție a clienților.</p> <p>Prezentul chestionar contine doua sectiuni:</p> <p style="text-align: center;">I. APRECIERE OEC SUCERT; COMUNICARE OEC SUCERT - CLIENTI</p> <p style="text-align: center;">II. AUDITORII OEC SUCERT</p> <p>Percepția dumneavoastră în ceea ce privește prestația instituției ne va fi de un ajutor deosebit întrucât suntem preocupați de îmbunătățirea continuă a calității serviciilor noastre.</p> <p>Vă rugăm să completați chestionarul următor prin bifarea cu "x" în căsuțele corespunzătoare unui calificativ și completarea rubricilor, acolo unde este necesar.</p>						
I. APRECIERE OEC SUCERT; COMUNICARE OEC SUCERT - CLIENTI						
1. Cum apreciați, în general, calitatea serviciilor OEC SUCERT destinate dumneavoastră?						
2. Cum ați aflat despre activitatea OEC SUCERT?		<input type="checkbox"/> am citit în presă (precizați publicația?				
		<input type="checkbox"/> de la cunoscuți				
		<input type="checkbox"/> recomandare pe cale administrativă (precizați de către cine?				
		<input type="checkbox"/> altă variantă (vă rugăm, să o precizați				
		<input type="checkbox"/> nu răspund				
3. Vă rugăm să evaluați pe o scară de la 1 la 10 următoarele:						
➤ Calitatea serviciilor ¹ furnizate		<input type="checkbox"/>				
➤ Respectarea termenelor		<input type="checkbox"/>				
➤ Fluența comunicării dintre OEC SUCERT și societatea dumneavoastră		<input type="checkbox"/>				
➤ Modul de comunicare și abordare al aspectelor cu privire la certificare al angajaților OEC SUCERT		<input type="checkbox"/>				
➤ Gradul de profesionalism al angajaților OEC SUCERT		<input type="checkbox"/>				
➤ Modul de rezolvare a reclamațiilor dumneavoastră (dacă este cazul)		<input type="checkbox"/>				
		FB	B	S	NS	NP
4. Cum apreciați serviciile OEC SUCERT destinate dumneavoastră, având ca referință următoarele criterii:		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¹ Denumire generică care descrie relația dintre **OEC SUCERT** și instituția dumneavoastră.

➤ rigurozitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ valoare practică	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ promptitudine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ durata procesului de certificare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Cum apreciați activitatea personalului firmei având în vedere următoarele aspecte?	Foarte multumit	Multumit	Asa si asa	Nemultumit	Foarte nemultumit
➤ Amabilitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Competenta profesionala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Promptitudine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Disponibilitatea serviciilor de certificare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Promptitudinea cu care s-au efectuat serviciile de certificare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Soluții oferite în cazul unor probleme deosebite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ Pret (cost)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Cat sunteți de multumit în legătura cu următoarele aspecte ale serviciilor oferite de OEC SUCERT	Foarte multumit	Multumit	Asa si asa	Nemultumit	Foarte nemultumit
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ din punct de vedere al adecvării mesajului la forma de prezentare a acestora ²	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ din punct de vedere al actualității acestora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Cum evaluați diferitele tipuri de contacte pe care le aveți cu OEC SUCERT:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ apeluri telefonice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ instruire asupra modului de lucru al OEC SUCERT cu clienții și urmărirea comenzii dumneavoastră de certificare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ informare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ reacție / răspuns la solicitările dumneavoastră (grad de disponibilitate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ grad de acuitate în urmărirea cerințelor dumneavoastră	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Cum apreciați promptitudinea rezolvării solicitărilor facute de dumneavoastră?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cum apreciați :	FB	B	S	NS	NP
➤ mapa OEC SUCERT de prezentare	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ comunicările / scrisorile OEC SUCERT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ documentele OEC SUCERT disponibile de pe site-ul www.sucert.ro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ CERTIFICATUL și MARCA DE CERTIFICARE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ prezența OEC SUCERT cu manifestări în domeniul certificării (conferințe, seminarii, etc. organizate de OEC SUCERT)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ participarea OEC SUCERT la manifestări în domeniul certificării organizate de alte organisme / organizații	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cum evaluați :	FB	B	S	NS	NP
➤ încrederea clienților dumneavoastră în certificatul OEC SUCERT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ credibilitatea certificatului OEC SUCERT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ aprecierea clienților dumneavoastră față de certificarea cu OEC SUCERT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
➤ aprecierea colaborării cu personalul OEC SUCERT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

²Bifati varianta pe care o apreciați ca fiind corectă din punctul dvs. de vedere:

FB - FOARTE BUNĂ , B - BUNĂ , S - SATISFĂCĂTOARE, NS - NESATISFĂCĂTOARE, NP - NU MĂ PRONUNȚ

➤ aprecierea gradului de profesionalism OEC SUCERT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
➤ aprecierea modului de comunicare cu OEC SUCERT (fax, tel., e-mail, etc)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
➤ Aprecieri raportului calitate/preț pentru serviciul furnizat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
➤ Aprecieri duratei de timp necesară furnizării serviciului solicitat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	COMENTARII:			DA	NU	
9. Sunteți mulțumiți, în general, de materialele scrise (suportul de informare) difuzate de OEC SUCERT?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10. Considerați activitatea de promovare a întreprinderilor certificate ca fiind satisfăcătoare ?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11. Cunoașteți faptul că OEC SUCERT detine un laborator autorizat gradul I , acreditat și notificat pentru încercări materiale de construcții ?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12. Ați avut cazuri de nerecunoaștere a certificatelor OEC SUCERT?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13. Așteptările dumneavoastră au fost confirmate de serviciile prestate ?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14. Ce alte scheme de certificare considerați ca ar trebui introduse de către OEC SUCERT ?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. Ce recomandări să îmbunătățim pentru creșterea satisfacției dvs. ca și client al societății noastre?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. Veți recomanda și altor clienți colaborarea cu societatea noastră ?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17. Care considerați că sunt caracteristicile distinctive ale OEC SUCERT?	PUNCTE TARI		PUNCTE SLABE			
	➤		➤			
	➤		➤			
	➤		➤			
II. AUDITORII OEC SUCERT						
	COMENTARII			DA	NU	
18. Sunteți mulțumiți de modul de desfășurare a auditului de certificare?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
19. Ați primit planul de audit cu suficient timp în avans în raport cu data de efectuare a auditului?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
20. Considerați că auditul a fost pregătit corespunzător așteptărilor dumneavoastră?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
21. Considerați că auditorii au înțeles suficient de bine funcționarea întreprinderii/firmei dumneavoastră?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
22. Estimați că "echilibrat" timpul alocat de auditori discuțiilor "de birou" în raport cu cel "de teren"?				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23. Vă declarați mulțumiți de calitățile auditorilor:	FB	B	S	NS	NP	
AUDITOR	Competența	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rigurozitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Obiectivitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Realism , ascultare și dialog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Punctualitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cunostinte tehnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
EXPERT	Competența	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Rigurozitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Obiectivitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Realism , ascultare și dialog	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Punctualitate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Cunostinte tehnice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Cum apreciați prestația echipei de audit având în vedere criteriile:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
AUDITOR / EXPERT	indiscreta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	formalism	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	deranjanta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	insistența în probleme minore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Considerați că raportul de audit conține suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

informații în raport cu necesitățile / cerințele dumneavoastră?					
COMENTARII :					
26. Considerați că auditul OEC SUCERT a contribuit sau va contribui la progresul întreprinderii dumneavoastră ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COMENTARII :					
OEC SUCERT ÎȘI MANIFESTĂ DISPONIBILITATEA ȘI RECEPTIVITATEA REFERITOR LA SUGESIILE DUMNEAVOASTRĂ ÎN VEDEREA ÎMBUNĂTĂȚIRII PROPRIILOR ACTIVITĂȚI.					
VA MULTUMIM.					