



**PROCEDURA**  
**PR\_G2-D**  
**SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Data prima emissione	Data aggiornamento	Edizione	Revisione	Emesso da RGQ	Verificato da DIR	Approvato da Amministratore Unico
28/12/2004		00	00	RGQ		
11/07/2005		01	00	RGQ		
	02/02/2006	01	01	RGQ		
	14/01/2009	02	00	RGQ		
	17/11/2010	02	01	RGQ		
	22/02/2012		02	RGQ		
	02/12/2013		03	RGQ		

# TABELLA DELLE REVISIONI

INDICE EDIZIONE	INDICE REVISIONE	DATA AGGIORNAMENTO	MODIFICHE RISPETTO ALLA REVISIONE PRECEDENTE	VERIFICATO DA GESTIONE QUALITÀ
<b>00</b>	<b>00</b>	28/12/2004	PRIMA EMISSIONE	
<b>01</b>	<b>00</b>	11/07/2005	SECONDA EMISSIONE	
<b>01</b>	<b>01</b>	02/02/2006	RIESAME DOCUMENTALE	
<b>02</b>	<b>00</b>	14/01/2009	INTEGRAZIONE	
<b>02</b>	<b>01</b>	17/11/2010	RIESAME DOCUMENTALE	
	<b>02</b>	22/02/2012	ELIMINATA EDIZIONE	
	<b>03</b>	02/12/2013	CAMBIO METODOLOGIA INVIO QUESTIONARI	<i>Cartojane</i>

## 1 - INTRODUZIONE

La presente procedura definisce i criteri di analisi e valutazione per monitorare la soddisfazione del cliente nell'ottica di un miglioramento continuo.

Lo scopo di detta valutazione è quello di tenere sotto controllo la soddisfazione del cliente al fine di:

- Verificare le esigenze del cliente
- Misurare il livello di Qualità percepito dal cliente
- Risolvere eventuali insoddisfazioni del cliente
- Dare un valido supporto per migliorare la Qualità del servizio erogato.

## 2 - MODALITA'

Certy Ceq ha opportunamente predisposto un "Questionario di Soddisfazione del cliente" contenente delle domande relative all'iter certificativo, cui il Cliente è chiamato a rispondere attribuendo un valore.

Il livello di soddisfazione del cliente viene misurato attribuendo a ciascuna voce un punteggio derivante dalla seguente tabella

VOCE QUESTIONARIO	VOTO
INSODDISFATTO	1
SODDISFATTO	2
PIU' CHE SODDISFATTO	3

Sulla base dei punteggi ottenuti viene quindi calcolato l'indice di soddisfazione (ISC) mediante la seguente formula.

ISC= media del punteggio ottenuto.

Tali questionari vengono inviati al cliente a cura del RS, al termine dell'iter di certificazione contestualmente all'invio del certificato di conformità e comunque ogni qualvolta viene inviato al cliente una versione aggiornata del certificato (rinnovo/cambio sede/estensione/cambio ragione sociale). Alla restituzione del questionario compilato da parte dell'azienda, lo stesso viene valutato/pesato da RGQ il quale riesamina le evidenze dichiarate individuando insieme al DIR, se necessario, azioni a chiusura di NC eventualmente emerse.

Le risultanze delle medie dei vari questionari di un determinato anno, sono valutate in sede di Riesame della Direzione.

Sulla base di tale analisi l'OdC valuta la necessità di procedere alla revisione del questionario e/o dei metodi di somministrazione al fine di migliorare l'efficacia.