

Gentile Cliente,

nell'ottica di fornire un servizio di qualità in continuo miglioramento ed in linea con le aspettative dei Clienti, Le chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario indicando il suo grado di soddisfazione e di rimandarcelo compilato all'indirizzo: sales@biokim.it.

Nel caso desiderasse sporgere un reclamo nei confronti della nostra organizzazione, la preghiamo di compilare il campo "suggerimenti/reclami" del presente documento e di inviarlo all'indirizzo e-mail quality@biokim.it. Sarà nostra cura prendere in carico il reclamo **entro 5 giorni lavorativi** ed inviare all'indirizzo e-mail della persona di riferimento gli esiti dell'investigazione condotta per determinare le cause del reclamo e l'eventuale piano per la risoluzione dello stesso **entro 30 giorni lavorativi** dalla data di ricezione dello stesso.

Certi della Vostra disponibilità e collaborazione, ringraziamo anticipatamente per il tempo che ci dedicherete.

Cliente:	
Persona di riferimento:	
Funzione:	Numero di telefono: e-mail:

QUALITA' DEL SERVIZIO		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
01	Tempistiche di emissione delle offerte				
02	Chiarezza e completezza delle offerte (metodi di prova utilizzati, riferimento all'accreditamento Accredia, condizioni di fornitura)				
03	Disponibilità del personale Biokim per eseguire campionamenti				
04	Disponibilità ad organizzare ritiri tramite nostro personale tecnico o tramite corriere				
05	Rispetto delle tempistiche di analisi fornite nell'offerta				
06	Disponibilità di Biokim nella gestione di urgenze (richiesta analisi e servizi urgenti)				
07	Rapporto qualità/prezzo dei servizi forniti da Biokim				
08	Chiarezza e completezza dei Rapporti di Prova				
09	Competenza e professionalità del personale tecnico Biokim nel fornire le informazioni richieste				
10	Soddisfacimento delle Vs aspettative (giudizio complessivo)				
Suggerimenti / Reclami:					

Data di compilazione:	Firma
-----------------------	-------