

Stimați clienți

În vederea îmbunătățirii activității proprii și satisfacerii cerințelor dvs. într-o măsură cât mai mare, vă rugăm să aveți amabilitatea de a completa acest chestionar.

Vă mulțumim pentru colaborarea la îmbunătățirea activității prestate pentru dvs.

Președinte organism
dr. ing. DORU COSTIN DARABONT

Șef certificare EIP
ing. Nicoleta CRĂCIUN

CHESTIONAR
pentru evaluarea satisfacției clienților

1. Cum apreciați comunicarea cu Organismul de certificare ICSPM-CS privind:

Aspect	Nesatisfăcătoare 1	Satisfăcătoare 2	Bună 3	Foarte bună 4
Informații referitoare la gama de produse din domeniul de competență				
Informații referitoare la condițiile specifice sistemelor de certificare reglementat și nereglementat (voluntar)				
Informații referitoare la procedurile aplicabile				
Răspunsul la cereri /comenzi/contracte				
Informații referitoare la subcontractare, executare de încercări în exterior				
Informații asupra derulării comenzii /contractului				
Raportul preț /calitate				

Sugestii:

2. Serviciile efectuate sunt conform cerințelor dvs. în ceea ce privește aspectele enunțate în continuare?

Aspect	Nesatisfăcătoare 1	Satisfăcătoare 2	Bună 3	Foarte bună 4
Gama de produse pentru care se efectuează evaluări				
Proceduri de evaluare a conformității și /sau certificare aplicate				
Competența tehnică a personalului				
Obiectivitatea personalului în stabilirea gradului de conformitate				
Modul de aplicare a prevederilor din reglementările tehnice și standardele în vigoare				
Conținutul documentelor de atestare a conformității				
Termenele de finalizare a procedurilor				
Serviciile suplimentare în legătură cu evaluarea și certificarea (încercări la subcontractanți, traduceri, publicații...)				
Comportamentul personalului				
Confidențialitate				

3. Menționați neconformitățile constatate la serviciile contractate cu Organismul de certificare:

Tip de neconformitate	Pondere de apariție				
	Foarte frecvent (peste 90%) 1	Frecvent (peste 70%) 2	Relativ frecvent (peste 30%) 3	Rar (sub 30%) 4	Nu s-au semnalat 5
Rezultate eronate ale evaluărilor, consemnate în rapoartele de evaluare sau în certificate					
Pierderea eşantioanelor predate					
Erori de transcriere a unor date					
Redactare cu greșeli					
Încălcarea principiului confidențialității					
Depășire termene prevăzute pentru finalizare					
Comportament necorespunzător al personalului					

4. În cazul în care ați înaintat anterior apeluri, recursuri sau reclamații la adresa organismului, cum apreciați modul de soluționare a apelurilor, recursurilor sau reclamațiilor?

Criteriu	Nesatisfăcător	Satisfăcător	Bun	Foarte bun
Promptitudine				
Obiectivitate				

5. Intenționați să ne mențineți /includeți pe lista furnizorilor de servicii acceptați de dumneavoastră

DA	
NU	

6. Pentru a evalua măsura în care sunteți mulțumit de serviciile oferite de organism, vă rugăm să bifați calificativul adecvat.

Foarte nemulțumit 1	Nemulțumit 2	Mulțumit 3	Foarte mulțumit 4

7. Care este proporția în care tipurile de evaluări sau certificări ce se efectuează de organism satisfac cerințele dvs. ?

Nesatisfăcătoare 1 (sub 30%)	Satisfăcătoare 2 (minim 30%)	Bună 3 (peste 75%)	Foarte bună 4 (peste 90%)

Chestionarul a fost întocmit de¹:

Nume	
Firmă	

¹ Datele de identificare ale persoanei și firmei care a răspuns la chestionar sunt opționale
F - PGS 03 – 01 AM QUEST SATISF/Ed.2 rev.0/19.01.2015/pag. 2 din 2