


|  |   |                                    |
|--|---|------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>LABORATORIO DEL CONSORZIO RICERCA<br/>FILIERA LATTIERO-CASEARIA</b></p> | <p>Rev. 6</p> <p>Data 30.09.14</p> |
| <p>M-MQ4.7-2</p>   | <p style="text-align: center;">CUSTOMER SATISFATION</p>   | <p>Pagina 1 di 1</p>               |

Nell'ambito del servizio di analisi offerto dal Consorzio Ricerca Filiera Lattiero-Casearia, al fine di migliorare il livello di qualità del servizio, è prevista una rilevazione periodica sul grado di soddisfazione dei clienti del servizio, **La preghiamo di rispondere, con un voto da 1 (insufficiente) a 10 (ottimo)**, alle domande di seguito indicate e di fornirci ogni suggerimento che riterrà utile per il miglioramento del servizio. **La informiamo che i dati da Lei forniti verranno trattati in modo confidenziale e nel totale anonimato** La ringraziamo anticipatamente per la sua disponibilità ed il tempo dedicatoci.

**Servizio analisi utilizzato:**

analisi laboratorio lattiero caseario;  analisi alimenti zootecnici;  analisi laboratorio di microbiologia;

**Contribuzione:**  senza contributo;  con contributo;

**1. Da quanto tempo utilizza questo servizio?** \_\_\_\_\_

**2. Quanti campioni fa analizzare mediamente?**

1-2 all'anno       1-2 ogni semestre       1-2 al mese       1-2 alla settimana

**3. Reputa i risultati ottenuti di facile lettura?**

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10

**4. Come giudica la cortesia e la disponibilità nel personale contattato?**

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10

**5. Come valuta il grado di competenza del personale del laboratorio contattato?**

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10

**6. È soddisfatto dai tempi di consegna dei risultati delle analisi laboratorio lattiero-caseario?**

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10

**7. È soddisfatto dai tempi di consegna dei risultati delle analisi su alimenti zootecnici?**

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10

**8. È soddisfatto dai tempi di consegna dei risultati delle analisi laboratorio microbiologia?**

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10

**9. Ritiene che il servizio di analisi sia utile alla sua attività?**

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10

**10. Come reputa il servizio nel complesso?**

1       2       3       4       5       6       7       8       9       10

**11. Pensa di utilizzare ancora il nostro servizio di analisi?**

Si       No

**12. Ci sono delle analisi che vorrebbe fossero inserite tra quelle attualmente effettuate?**

\_\_\_\_\_

**Suggerimenti e commenti:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ragusa lì, \_\_\_\_\_