EQA HELLAS AE
ΚΑΛΑΜΑ Π. 30, 152 33 ΧΑΛΑΝΔΡΙ, ΑΘΗΝΑ Τ: 210-6834012, 210-6800552, F: 210-6850985
url:www.eqa.gr , e mail: eqa@eqa.gr , info@eqa.gr

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ

ΠΡΟΣ: (……)

Αγαπητέ/ή……,

Στα πλαίσια της συνεργασίας με το Φορέα μας και της συστηματικής προσπάθειάς μας για συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών και της γενικότερης λειτουργίας μας, σας παρακαλούμε όπως αξιολογήσετε τη μεταξύ μας συναλλαγή και το επίπεδο ικανοποίησης σας, βαθμολογώντας κατάλληλα και σχετικά με τις παρακάτω παραμέτρους. Επιπλέον παρακαλούμε όπως επισημάνετε τυχόν παρατηρήσεις ή/ και παράπονα ή/και προτάσεις για βελτίωση επί οποιουδήποτε ζητήματος κρίνετε σκόπιμο και αναγκαίο.

Για την EQA Hellas AE
Με εκτίμηση
Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Τήρηση Προγράμματος Επιθεώρησης και λοιπών συμβατικών δεσμεύσεων - Έκταση επιθεώρησης (αξιολογήστε κατά τη κρίση σας τη πληρότητα της επιθεώρησης και το βάθος στο οποίο έφτασε ο έλεγχος των δραστηριοτήτων σας)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Σαφήνεια, ακρίβεια και επάρκεια τεκμηρίωσης των ευρημάτων της επιθεώρησης από πλευράς Επιθεωρητή	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Προστιθέμενη αξία επιθεώρησης (αξιολογήστε κατά τη κρίση σας, κατά πόσον η επιθεώρηση σας προσέφερε ουσιαστικές ευκαιρίες για βελτίωση των διαφόρων πτυχών λειτουργίας της επιχείρησης)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Χρόνοι ανταπόκρισης σε ότι αφορά τις ημερομηνίες αξιολόγησης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ευγένεια επιθεωρητών και προσωπικού ΦΠ , εξυπηρέτηση και επάρκεια επίλυσης απορριών	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Τήρηση δεοντολογίας, εχεμύθεια, επίδειξη επαγγελματισμού και επαρκούς τεχνογνωσίας για το αντικείμενο της επιχείρησης από τους Επιθεωρητές κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης συμμόρφωσης	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Γραπτή και προφορική επικοινωνία με το ΦΠ- Ταχύτητα και επάρκεια ανταπόκρισης σε αιτήματά σας από το διοικητικό και το τεχνικό προσωπικό	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Τιμολογιακή πολιτική	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΦΟΡΕΑ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1: ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 2: ΌΧΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 3: ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 4: ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 5: ΜΕΤΡΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ
6: ΣΧΕΤΙΚΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 7: ΑΡΚΕΤΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 8: ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 9:ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 10: ΑΡΙΣΤΑ

Παρατηρήσεις / Σχόλια / Παράπονα / Προτάσεις για Βελτίωση :

*Παρακαλούμε ιδιαίτερα, όπως μας επισημάνετε τυχόν νέα πρότυπα συμμόρφωσης και κατηγορίες πιστοποίησης που σας ενδιαφέρουν

__/__/__ _____
(Ημερομηνία) (Ιδιότητα-Ονοματεπώνυμο - Υπογραφή)