

**Ικανοποίηση Πελατών - Αξιολόγηση Υπηρεσιών**

Αξιότιμε κύριε/κυρία,

Με γνώμονα τη διαρκή προσπάθεια βελτίωσης των υπηρεσιών μας, θα εκτιμούσαμε ιδιαίτερα την αφιέρωση λίγου χρόνου προκειμένου να αξιολογήσετε τη συνεργασία μας στο πλαίσιο επιθεώρησης του/των Συστήματος/ων Διαχείρισης που εφαρμόζει ο οργανισμός σας, καθώς και την υποβολή προτάσεων βελτίωσης.

\* Indicates required question

|  |
| --- |
| **Στοιχεία Εταιρείας** |
| Επωνυμία Εταιρείας\*: |  |
| Ονοματεπώνυμο\*: |  |
| Email\*: |  |
| Τηλέφωνο\*: |  |
| Εφαρμοστέο/α Πρότυπο/α\*: |  |
| Παρακαλούμε σημειώστε τον τρόπο που μάθατε για την εταιρεία μας: | **Από την ιστοσελίδα μας** |  | **Από τα social media** |  | **Από την ιστοσελίδα του ΕΣΥΔ** |  | **Από Σύμβουλο** |  | **Από άλλον πελάτη** |  | **Άλλο** |  |

|  |
| --- |
| **Αξιολόγηση του Φορέα Πιστοποίησης** |

Συμπληρώστε την αξιολόγηση του φορέα στους παρακάτω τομείς, τοποθετώντας ένα Χ στις επιλογές που επιθυμείτε:\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Κλίμακα Αξιολόγησης |
| Κριτήριο αξιολόγησης | Μη Αποδεκτή | Ανεπαρκής | Οριακά Επαρκής | Επαρκής | Εξαιρετική |
| Τη γραπτή και προφορική επικοινωνία με το κέντρο εξυπηρέτησης |  |  |  |  |  |
| Τη διάθεση εξυπηρέτησης |  |  |  |  |  |
| Την ταχύτητα και την επάρκεια ανταπόκρισης σε αιτήματα σας |  |  |  |  |  |
| Την τιμολογιακή πολιτική του φορέα |  |  |  |  |  |
| Την ενημέρωση που έχετε από τον Φορέα Πιστοποίησης αναφορικά με ζητήματα της πιστοποίησης σας |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Αξιολόγηση Επιθεώρησης & Επιθεωρητή** |

Συμπληρώστε στον παρακάτω πίνακα πως αξιολογείτε την επιθεώρηση και τον επιθεωρητή στους παρακάτω τομείς, τοποθετώντας ένα Χ στις επιλογές που επιθυμείτε:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Κλίμακα Αξιολόγησης |
| Κριτήριο αξιολόγησης | Μη Αποδεκτή | Ανεπαρκής | Οριακά Επαρκής | Επαρκής | Εξαιρετική |
| Γραπτή και προφορική επικοινωνία με τον/την επιθεωρητή/τρια |  |  |  |  |  |
| Τήρηση του προγράμματος επιθεώρησης |  |  |  |  |  |
| Έκταση και το βάθος επιθεώρησης |  |  |  |  |  |
| Συνεργασιμότητα του/της επιθεωρητή/τριας. |  |  |  |  |  |
| Κατανόηση και διατύπωση ευρημάτων επιθεώρησης. |  |  |  |  |  |
| Τεχνική επάρκεια και επιχειρησιακή γνώση επιθεωρητή/τριας. |  |  |  |  |  |
| Επάρκεια επίλυσης αποριών και παροχής επεξηγήσεων από τον επιθεωρητή/τρια. |  |  |  |  |  |
| Επάρκεια και χρησιμότητα προτάσεων βελτίωσης / Προστιθέμενη αξία επιθεώρησης. |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Χρήση Λογοτύπου** |

Χρησιμοποιείτε ή σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε τον λογότυπο του Φορέα Πιστοποίησης;

|  |  |
| --- | --- |
|  | Ήδη τον χρησιμοποιούμε |
|  | Σκοπεύουμε να τον χρησιμοποιήσουμε |
|  | Δεν τον χρησιμοποιούμε |

**Ποιο ή ποια από τα παρακάτω πρότυπα μπορεί να αξιοποιήσει η εταιρεία σας στο μέλλον; (Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερα από ένα πρότυπα)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | ISO 9001 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας |
|  | ISO 14001 - Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης |
|  | ISO 45001 - Συστήματα Διαχείρισης Υγείας & Ασφάλειας στην Εργασία |
|  | ISO 39001 - Συστήματα Διαχείρισης Οδικής Ασφάλειας |
|  | ISO 50001 - Συστήματα Ενεργειακής Διαχείρισης |
|  | ISO/IEC 27001 - Σύστηματα Διαχείρισης της Ασφάλειας Πληροφοριών |
|  | ISO/IEC 27701 - Σύστημα Διαχείρισης Πληροφοριών Απορρήτου |
|  | ISO/IEC 20000-1 - Συστήματα Διαχείρισης Παροχής Υπηρεσιών Πληροφορικής |
|  | ISO 37001 - Σύστημα Διαχείρισης κατά της Δωροδοκίας |
|  | ISO 37301 - Σύστημα Διαχείρισης Συμμόρφωσης |
|  | ISO 37002 - Σύστημα Διαχείρισης Καταγγελιών (Whistleblowing) |
|  | EN 15224 - Σύστημα Διαχείριση Ποιότητας στην Παροχή Υπηρεσιών Υγείας |
|  | ISO 22000 - Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων |
|  | ISO 22005 - Σύστημα Διαχείρισης Ιχνηλασιμότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα Τροφίμων και Ζωοτροφών |
|  | BRC - Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων και Υλικών Συσκευασίας |
|  | IFS - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων |
|  | ISO 22301 - Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας |
|  | ISO 22716 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας Καλλυντικών |
|  | ISO 13485 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας για Ιατροτεχνολογικά Προϊόντα |
|  | ISO 41001 - Συστήμα Διαχείρισης Εγκαταστάσεων |
|  | ISO 26000 - Σύστημα Διαχείρισης Κοινωνικής Ευθύνης |
|  | ISO 28000 - Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας στην Εφοδιαστική Αλυσίδα |
|  | ISO 14064-1 - Σύστημα Διαχείρισης Υπολογισμού και Επαλήθευσης Εκπομπών Αερίων του Θερμοκηπίου |

|  |
| --- |
| Προτάσεις βελτίωσης: |
|

|  |
| --- |
|  |

 |

**Με εκτίμηση για την EQA HELLAS A.E.**

**Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας**

****