



ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ Ε.Ε. - 12Cert
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ

ΠΡΟΣ: (.....)

Αγαπητέ/ή.....,

Στο πλαίσιο 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 τις ΔΩΔΕΚΑΝΗΣΙΑΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ
Με εκτίμηση
Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Τήρηση Προγράμματος Επιθεώρησης /Ελέγχου και λοιπών συμβατικών δεσμεύσεων - Έκταση επιθεώρησης (αξιολογήστε κατά τη κρίση σας τη πληρότητα της επιθεώρησης και το βάθος στο οποίο έφτασε η αξιολόγηση συμμόρφωσης του αιτούμενου πεδίου)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Σαφήνεια, ακρίβεια και επάρκεια τεκμηρίωσης των ευρημάτων της επιθεώρησης από πλευράς Επιθεωρητή	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Προστιθέμενη αξία επιθεώρησης (αξιολογήστε κατά τη κρίση σας, κατά πόσον η επιθεώρηση σας προσέφερε ουσιαστικές ευκαιρίες για βελτίωση)	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Χρόνοι ανταπόκρισης σε ότι αφορά τις ημερομηνίες αξιολόγησης	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Ευγένεια επιθεωρητών και διοικητικού προσωπικού ΦΠ , εξυπηρέτηση και επάρκεια επίλυσης αποριών	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Τήρηση δεοντολογίας, εχεμύθια, επίδειξη επαγγελματισμού και επαρκούς τεχνογνωσίας για το αντικείμενο της επιχείρησης από τους Επιθεωρητές κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης συμμόρφωσης	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Γραπτή και προφορική επικοινωνία με τον ΦΠ - Ταχύτητα και επάρκεια ανταπόκρισης σε αιτήματά σας από το διοικητικό και το τεχνικό προσωπικό	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐
Τιμολογιακή πολιτική	1 ☐	2 ☐	3 ☐	4 ☐	5 ☐

1: ΚΑΘΟΛΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 2: ΛΙΓΟ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 3: ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 4: ΠΟΛΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΤΙΚΑ 5: 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)