

### Chestionarul de evaluare a satisfactiei clientului

VA RUGAM SA BIFATI COLOANA CARE SE POTRIVESTE CU RASPUNSUL DUMNEAVOASTRA

Societate auditata:..... Contract nr..... Tip audit..... Activitati / produse auditate:.....	RASPUNSUL			
	FM	M	PM	NM
1. Cat de multumit sunteti de activitatea desfasurata de echipa QUALITY CERT compusa din: <b>CEA</b> : ..... A:..... E:..... .....? .....?				
2. EA a utilizat cunostintele si s-a ridicat la nivelul performantelor necesare si asteptarilor dvs.?				
3. Interviuurile derulate au avut un impact pozitiv privind o mai buna intelegere a standardului si a cerintelor de certificare? Planificarea, precum si sistemul de evaluare derulat de echipa de audit a acoperit tot domeniul specific de activitate supus certificarii?				
4. EA a asigurat timpul de intervievare suficient si o gestionare eficace a timpului si a acordat prioritate aspectelor semnificative?				
5. EA a actionat in concordanta cu practicile de management al afacerii si a dat dovada de cunoastere a structurii, organizarii, relatiilor functionale interne/externe corelat cu marimea si specificul organizatiei dvs.? La intervievare s-au avut in vedere principiile din legislatia aplicabila sectorului de afaceri al dvs. si al liniilor directoare, dinamica si evolutia cerintelor privind tehnologii, evolutia pietei?				
6. EA a evaluat aspectele privind managementul de dezvoltare si managementul riscurilor, inclusiv cele privind securitatea?				
7. EA a asigurat cumulativ competentele necesare evaluarii sistemului de management/proceselor/produselor dvs.?				
8. EA a activat cu profesionalism si competent pentru auditarea sistemului de management si a aplicat tehnici de audit adecvate care sa favorizeze comunicarea?				
9. In intervuiurile derulate EA a avut in vedere evaluarea cu obiectivitate a aplicarii prevederilor din standarde, normative, reglementari, proiecte tehnologice specifice pentru produse/sistemele de management?				
10. EA a asigurat stabilirea de relatii profesionale la nivelul cerintelor si a asteptarilor dvs. cu personalul intervievat, a actionat politicos, cu seriozitate?				
11. EA a utilizat un limbaj adecvat tuturor nivelurilor din cadrul organizatiei dvs. asigurand astfel o comunicare eficienta?				

12. EA a actionat in spirit cooperant, receptiv, flexibil, perspicace, intransigent si a dat dovada de adaptibilitate functie de situatiile intalnite si a existat un dialog deschis intre dvs. si echipa de audit?				
13. EA a dat dovada de etica profesionala respectand principiile de baza privind: colaborarea, deschiderea catre noi puncte de vedere, tinuta adecvata, corectitudine, diplomatie, tact, imparialitate, confidentialitate?				
14. EA a asigurat evaluarea corespunzatoare a personalului/functiilor implicate in activitatile supuse certificarii si a sistemului de management/produselor?				
15. Evaluarea a adus o plusvaloare organizatiei dvs.?				
16. Formularea constatarilor s-a efectuat cu luarea in considerare a aspectelor semnificative si au fost stabilite in baza unor fapte/dovezi obiective?				
17. Concluziile au fost discutate si insusite de dvs.?				

**NOTA:** *Semnificatia raspunsurilor este:*

-FM – foarte multumit

-M – multumit

-PM – partial multumit

-NM - nemultumit

1.1 *Ce v-a placut mai mult in colaborarea cu QUALITY CERT?*

1.2 *Ce nu v-a placut in colaborarea cu QUALITY CERT?*

1.3 *Ce recomandari de imbunatatire ati sugera QUALITY CERT in activitatea de evaluare?*

Data:.....

Client

Se completeaza de QUALITY CERT

Concluzii.....

Reprezentant management, RM