

Έντυπο Αξιολόγησης Υπηρεσιών TÜV HELLAS (TÜV NORD)

Ημερομηνία: _____

Αγαπητοί Συνεργάτες,

Θα θέλαμε να σας ευχαριστήσουμε που επιλέξατε την TÜV HELLAS (TÜV NORD) για τη διενέργεια των εργασιών επιθεώρησης και πιστοποίησης της εταιρείας σας. Το κύρος, η αξιοπιστία και η Διεθνής Αναγνωρισιμότητα του Οργανισμού μας είναι βέβαιο ότι θα προσφέρει προστιθέμενη αξία στη φήμη και τη λειτουργία σας.

Βασικός στόχος για τον Οργανισμό μας είναι η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρουμε, στοιχείο που συμβάλει στη διατήρηση της ηγετικής θέσης στον κλάδο, επί τουλάχιστον 20 συναπτά έτη. Προκειμένου να συνεχίσουμε να βελτιωνόμαστε, χρειαζόμαστε και τη δική σας βοήθεια. Για τον λόγο αυτό, σας παρακαλούμε να συμπληρώσετε το ακόλουθο ερωτηματολόγιο δηλώνοντας το επίπεδο ικανοποίησης από τη μεταξύ μας συνεργασία. Τα αποτελέσματα θα μας βοηθήσουν να αξιολογήσουμε το επίπεδο της ικανοποίησης σας, αλλά και να συγκεντρώσουμε ιδέες και προτάσεις για τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών μας.

(1) Γενικές Πληροφορίες

(1.1) Ποιό είναι το μέγεθος της εταιρείας / του οργανισμού σας;

1-50 εργαζόμενοι 51-200 εργαζόμενοι 201 – 500 εργαζόμενοι Περισσότεροι από 500 εργαζόμενοι

(1.2) Ποια είναι η δραστηριότητα της εταιρείας / του οργανισμού σας; _____

(1.3) Χώρα / Ταχυδρομικός Κωδικός: _____

(1.4) Ποιές από τις παρακάτω υπηρεσίες σας προσφέρουμε;

Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης

Πιστοποίηση Προσώπων

Πιστοποίηση Προϊόντος

Εκπαίδευση

Ελέγχους / Επιθεωρήσεις

Πρότυπο / Υπηρεσία: _____

(1.5) Πως επιλέξατε την TÜV HELLAS (TÜV NORD)

Προσωπική Επαφή

Ευρετήριο Τηλεφωνικών Καταλόγων

Σύσταση

Διαδίκτυο (ιστοσελίδα, μέσα κοινωνικής δικτύωσης)

Διαφήμιση

Περιοδικά / Άρθρα

Εκθέσεις / Συνέδρια

Σύμβουλος _____

Άλλο (αναφέρατε) _____

(1.6) Η πιστοποίηση για εσάς είναι διαβατήριο για νέες αγορές; Ναι Όχι

(2) Παροχή Υπηρεσιών

(1 = καθόλου ικανοποιημένος / 2 = μέτρια ικανοποιημένος / 3 = ικανοποιημένος / 4 = πολύ ικανοποιημένος)

1 2 3 4

- 2.1 Πόσο ευχαριστημένοι είστε με τον σχεδιασμό (προετοιμασία) για την παροχή της υπηρεσίας;
- 2.2 Πόσο εύκολο ήταν να επικοινωνήσετε μαζί μας;
- 2.3 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τους χρόνους ανταπόκρισης;
- 2.4 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από την προσφορά μας (ανταπόκριση, κατανόηση, πληρότητα κτλ);
- 2.5 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από τον τρόπο οργάνωσης των υπηρεσιών μας;
- 2.6 Εάν έλαβε χώρα καταληκτική συνάντηση με τον επιθεωρητή / ελεγκτή μας, πόσο ικανοποιημένοι είστε;
Δεν έλαβε χώρα καταληκτική συνάντηση

(3) Τεχνική Επάρκεια και Συμπεριφορά του Προσωπικού μας

(1 = καθόλου ικανοποιημένος / 2 = μέτρια ικανοποιημένος / 3 = ικανοποιημένος / 4 = πολύ ικανοποιημένος)

1 2 3 4

- 3.1 Πόσο ευχαριστημένοι είστε από την τεχνική επάρκεια του προσωπικού μας;
- 3.2 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το χρονοδιάγραμμα και τη χρονική διάρκεια της υπηρεσίας;
- 3.3 Είστε ικανοποιημένοι από τη συμπεριφορά και την προσέγγιση του προσωπικού μας;
- 3.4 Πόσο ευχαριστημένοι είστε από τη φιλικότητα και την εξυπηρέτηση του προσωπικού μας;

(4) Αναφορά Επιθεώρησης / Ελέγχου (δεν αφορά όλες τις υπηρεσίες)

Ναι Όχι

- 4.1 Είστε ευχαριστημένοι από την πληρότητα της αναφοράς επιθεώρησης / ελέγχου;
- 4.2 Το πλάνο διορθωτικών ενεργειών που πιθανώς σας ζητήθηκε ήταν κατανοητό;
- 4.3 Η περιγραφή των προτάσεων βελτίωσης και των ευρημάτων για διορθωτικές ενέργειες ήταν αρκετά λεπτομερής;

(5) Πιστοποιητικό

(1 = καθόλου ικανοποιημένος / 2 = μέτρια ικανοποιημένος / 3 = ικανοποιημένος / 4 = πολύ ικανοποιημένος)

1 2 3 4

- 5.1 Πόσο ευχαριστημένοι είστε από την ταχύτητα έκδοσης του πιστοποιητικού;

Ναι Όχι

- 5.2 Χρησιμοποιείτε το λογότυπο πιστοποίησης ή σκοπεύετε να το χρησιμοποιήσετε; (π.χ. διαφημιστικά φυλλάδια, site, παρουσιάσεις);
- 5.3 Εάν ΝΑΙ, με ποιο τρόπο / σε ποια μέσα; _____

(6) Γενικές Ερωτήσεις

(1 = καθόλου ικανοποιημένος / 2 = μέτρια ικανοποιημένος / 3 = ικανοποιημένος / 4 = πολύ ικανοποιημένος)

1 2 3 4

- 6.1 Πόσο ευχαριστημένοι είστε στα παρακάτω σημεία από την TÜV HELLAS (TÜV NORD);
Ποιότητα
Σχέση Κόστους – Ποιότητας
Επικοινωνία / Ροή Πληροφορίας
Πληροφοριακό Υλικό
Προσφερόμενες Υπηρεσίες
Ευελιξία
- 6.2 Πόσο ευχαριστημένοι είστε από τη συνολική υπηρεσία που σας προσφέρει η TÜV HELLAS (TÜV NORD);

6.3 Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε TÜV HELLAS (TÜV NORD) σε άλλους;

(0 = καθόλου πιθανό / 10 = πολύ πιθανό)

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ναι

Όχι

6.4 Υπάρχει κάποιος λόγος για παράπονο; Έχετε υποβάλει κάποιο παράπονο για τις υπηρεσίες της TÜV HELLAS (TÜV NORD);

(1 = καθόλου ικανοποιημένος / 2 = μέτρια ικανοποιημένος / 3 = ικανοποιημένος / 4 = πολύ ικανοποιημένος)

1

2

3

4

Εάν ΝΑΙ, πόσο ικανοποιημένοι είστε από τη διαχείριση του παραπόνου;

6.5 Σας προσφέραμε τις υπηρεσίες που θέλατε; Εάν ΟΧΙ, τι μας προτείνετε για την επέκταση των υπηρεσιών μας;

(7) Γενικά Θέματα

7.1 Παρακαλούμε αριθμήστε από το 1 έως 6 τα παρακάτω κριτήρια όπου 1 = πολύ σημαντικό και 6 = καθόλου σημαντικό. Παρακαλούμε μόνο έναν αριθμό ανά κριτήριο

1. Οργάνωση Επιθεώρησης / Ελέγχου
2. Τεχνική Επάρκεια Προσωπικού
3. Συμπεριφορά Προσωπικού
4. Τεκμηρίωση της Υπηρεσίας
5. Ποιότητα υπηρεσίας
6. Κόστος Υπηρεσίας

(8) Στατιστικές Πληροφορίες

Όνοματεπώνυμο _____

Όνομα Εταιρείας _____

Φύλο* Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία* 20 -30 31-40 41-50 πάνω από 50

Θέση Ευθύνης* Ναι 1ο οργανωτικό επίπεδο 2ο οργανωτικό επίπεδο

Όχι

*υποχρεωτικά πεδία

Σημείωση: Τα στοιχεία του ερωτηματολογίου συλλέγονται και αποθηκεύονται από την TÜV HELLAS (TÜV NORD) προς αξιολόγηση των προσφερομένων υπηρεσιών μας προς εσάς. Συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας το παραπάνω ερωτηματολόγιο, συναινείτε στην αποθήκευση και επεξεργασία των στοιχείων από την TÜV HELLAS (TÜV NORD). Η TÜV HELLAS (TÜV NORD) θα λάβει όλα τα αναγκαία μέτρα προκειμένου να διασφαλίσει την ασφάλεια των δεδομένων σας, ενώ χρησιμοποιεί τα στοιχεία που εσείς οι ίδιοι παρέχετε μόνο για τους συγκεκριμένους σκοπούς για τους οποίους μας έχετε δώσει τις εν λόγω πληροφορίες.

Τρόπος Αποστολής Ερωτηματολογίου

Ταχυδρομικά: TÜV HELLAS (TÜV NORD), Λεωφ. Μεσογείων 282, 155 62, Χολαργός, Αττική

Με email: info@tuvhellas.gr **Με fax:** 210 6528025

Ευχαριστούμε για τη βοήθεια σας!