

*Our. Ref.: VMD-03-0201\_AA.doc*

*Alla cortese attenzione:  
(To the kind attention)*

Spett.

*e.p.c.:*

**CLIENTE**

**Oggetto: CUSTOMER SATISFACTION**  
*(Subject)*

Spett.le Cliente

In ottemperanza alla Procedura VPR-03-0201 (CUSTOMER SATISFACTION) di gestione del Ns. Sistema di Qualità conforme alla Normativa EN ISO 9001, Le chiediamo, gentilmente, di compilarlo in ogni sua parte in modo da esprimere un Vostro giudizio sulla qualità dei servizi da noi offerti.

E' importante per noi conoscere le Vostre impressioni e valutazioni, per garantirVi un servizio sempre più tempestivo e per Voi soddisfacente.

Vi assicuriamo che riserveremo ad ogni vostro commento la più seria considerazione.

Ringraziandovi anticipatamente, cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri più Cordiali saluti.

*Distinti saluti.*

*Lucia Ghirardelli  
GHIM Hydraulics Srl*



MODULO  
VMD-03-0201 REV. AA



# CUSTOMER SATISFACTION

Codice	
Ragione sociale	
Indirizzo	
Telefono	
Fax	
E-mail	
Riferimento	

GIUDIZIO DEL CLIENTE SUL PRODOTTO				
Cod.	Domanda – Inquiry	Giudizio	Suggerimenti e problematiche Suggestions and Problems	GHIM
<b>01</b>	<b>Affidabilità e qualità dei nostri prodotti</b>			
01-01	<i>Minicentraline</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-02	<i>Pompe a mano</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-03	<i>Cilindri e martinetti</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-04	<i>Componenti pneumatici</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-05	<i>Filtri e unità di filtrazione</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-06	<i>Divisori di flusso</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-07	<i>Pompe e Motori</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-08	<i>Prese di forza</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-09	<i>Valvole e Distributori</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-10	<i>Raccordi ed Adattatori</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		

01-11	<i>Tubi raccordati</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-12	<i>Centraline Oleodinamiche</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
01-13	<i>Altri prodotti</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
<b>02 Completezza della gamma dei prodotti</b>				
02-01	<i>Completezza della gamma dei prodotti</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
		<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
		<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		

<b>GIUDIZIO DEL CLIENTE SUL SERVIZIO</b>				
Cod.	Domanda – Inquiry	Valori - Value	Suggerimenti e problematiche Suggestions and Problems	GHIM
03	<i>Qualità nell'assistenza tecnica</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
04	<i>Qualità nell'assistenza commerciale</i>	<input type="checkbox"/>		
05	<i>Rispetto dei termini di consegna</i>	<input type="checkbox"/>		
06	<i>Flessibilità e prontezza del nostro servizio commerciale</i>	<input type="checkbox"/>		
07	<i>Prontezza di risposta del servizio tecnico</i>	<input type="checkbox"/>		
08	<i>Tempi di esecuzione delle azioni correttive</i>	<input type="checkbox"/>		
09	<i>Tempi di risposta nell'emissione dell'offerta</i>	<input type="checkbox"/>		
10	<i>Propositività ed innovazione</i>	<input type="checkbox"/>		
11	<i>Idoneità degli imballi</i>	<input type="checkbox"/>		
12	<i>Disponibilità del personale</i>	<input type="checkbox"/>		
		<input type="checkbox"/>		
		<input type="checkbox"/>		
		<input type="checkbox"/>		

GIUDIZIO GLOBALE DEL CLIENTE				
Cod.	Domanda – Inquiry	Valori - Value	Suggerimenti e problematiche Suggestions and Problems	GHIM
13	<i>Giudizio complessivo</i>	<input type="checkbox"/> Inadeguato <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Adeguato		
		<input type="checkbox"/>		
		<input type="checkbox"/>		
		<input type="checkbox"/>		

