



SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE

Allegato G

*Redatto con riferimento al disciplinare per l'accREDITAMENTO dei
laboratori di ricerca industriale e dei centri per l'innovazione
appartenenti alla Rete Regionale dell'Alta Tecnologia
DGR 762/2014*

Revisioni

0.1	14/08/2015	A. Ferraro
1.0	31/08/2015	A. Ferraro
1.1	03/09/2015	A. Ferraro
1.2	06/10/2015	A. Ferraro

Sommario

Premessa.....	3
Questionario sulla soddisfazione del committente	4
Scheda per reclami del committente	6

PREMESSA

Questo Allegato G completa la definizione delle procedure P07.3 Gestione del sito web, P09.3 Misura della soddisfazione e P09.4 Gestione dei reclami, fornendo due strumenti di lavoro adottati dall'SQT:

- Un breve questionario per la misura della soddisfazione del committente, di cui si richiederà la compilazione al termine di ciascun progetto. I vari questionari saranno raccolti e sottoposti ad analisi da parte del controllo qualità allo scopo di individuare eventuali difetti dell'organizzazione e definire possibili linee di miglioramento.
- Una scheda per la formulazione di reclami da parte del committente, ai quali il Centro si impegna a rispondere entro due settimane. Inoltre le varie schede saranno sottoposte ad analisi da parte del controllo qualità allo scopo di individuare eventuali difetti dell'organizzazione e definire possibili linee di miglioramento.

Al termine di ciascun progetto il committente sarà invitato a esprimere il suo grado di soddisfazione compilando il questionario. Inoltre, in qualunque momento il committente potrà elevare reclami ai quali il TLab è tenuto a rispondere compiutamente e in tempi definiti (tipicamente due settimane).

L'SQT definisce il questionario e la scheda per reclami del committente. Inoltre, collaborando con il CDG, definisce la metodologia di analisi dei questionari e dei reclami per individuare carenze e criticità da ridurre o eliminare nel piano di miglioramento.

QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DEL COMMITTENTE

Nome e cognome				
Azienda				
Progetto				
È la prima volta che si avvale del Laboratorio	<input type="checkbox"/> Sì		<input type="checkbox"/> No	
Se non è la prima volta, ha trovato i servizi:	<input type="checkbox"/> Migliorati	<input type="checkbox"/> Invariati	<input type="checkbox"/> Peggiorati	
Valutazione di soddisfazione (min 1 max 4)	1	2	3	4
A. Chiarezza delle condizioni contrattuali				
B. Competenza tecnica del personale				
C. Cortesia e disponibilità del personale				
D. Rispetto della tempistica prevista				
E. Rispondenza dei risultati alle aspettative				
F. Completezza e chiarezza della documentazione				
G. Capacità di attuare il trasferimento tecnologico				
Suggerimenti e note				

Data _____

SCHEMA PER RECLAMI DEL COMMITTENTE

Nome e cognome	
Azienda	
Progetto	
Motivo del reclamo	
A. Mancato rispetto dei tempi di lavoro o della scadenza delle consegne	
B. Mancato rispetto delle specifiche di progetto che sono stati fornite	
C. Ritardo nella comunicazione di difficoltà, ritardi o deviazioni dal programma	
D. Ritardo nell'invio delle relazioni intermedie o della relazione finale	
E. Cattiva qualità delle relazioni intermedie o della relazione finale	
F. Cattiva qualità dei risultati intermedi o del risultato finale	
G. Mancata comunicazione di operazioni eseguite da soggetti esterni o subappaltati	
H. Mancato rispetto dei termini e delle modalità di fatturazione stabiliti	
I. Mancato rispetto della protezione dei risultati e delle informazioni riservate	
J. Altro:	
Dettaglio del reclamo	

Data _____