



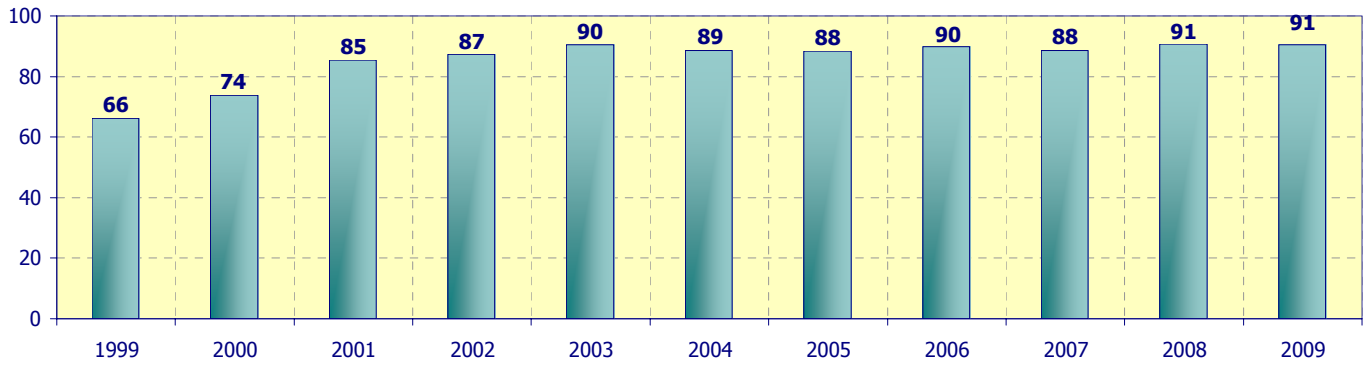
INDICI DELLA QUALITÀ: SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

L'indice analizza la soddisfazione dei clienti nel rapporto con ANCIS ed è espresso in centesimi: 70 è il valore ritenuto accettabile e corrisponde altresì al livello sotto al quale si ritiene che i servizi di ANCIS non debbano scendere. 100 è il valore massimo raggiungibile.

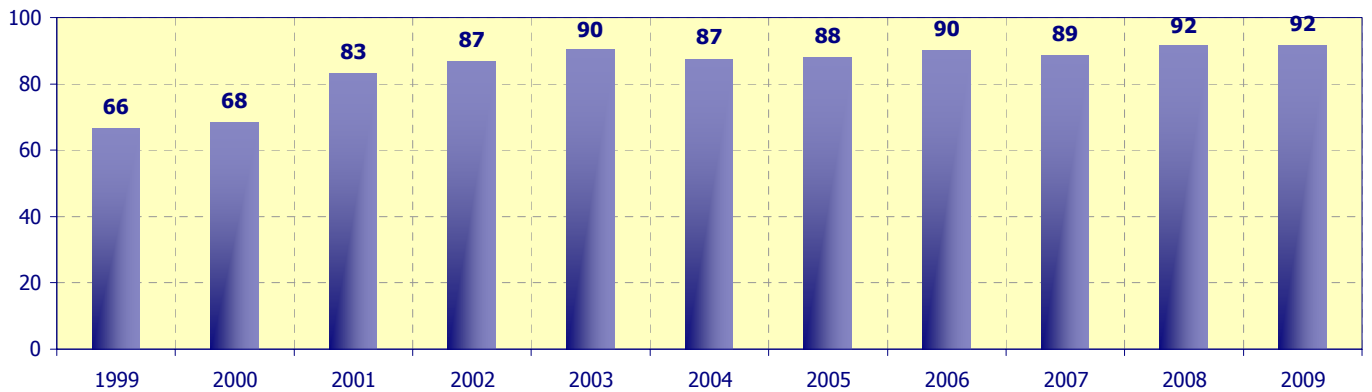
	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
CAMPIONE (schede ricevute su schede inviate)	42%	29%	33%	43%	38%	40%	35%	39%	41%	44%	39%
ESITO GENERALE DELLE RILEVAZIONI	66	74	85	87	90	89	88	90	88	91	91
UFFICI	66	68	83	87	90	87	88	90	89	92	92
DOCUMENTAZIONE	62	70	83	84	88	85	86	87	85	88	88
STRUTTURA DI CERTIFICAZIONE	69	81	89	91	92	92	90	92	91	92	92

DETTAGLIO	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
ESITO UFFICI	66	68	83	87	90	87	88	90	89	92	92
Facilità nel contattare ANCIS	63	63	81	85	89	87	89	89	89	91	91
Precisione e competenza (RESPONSABILE DI PRATICA)	66	70	83	87	90	88	89	90	88	91	91
Adattabilità alle Vostre esigenze	66	71	83	86	91	85	87	88	90	92	92
Disponibilità e cortesia	73	78	89	92	94	92	92	93	92	95	95
Soddisfazione relativa ai tempi di attesa	64	60	78	83	87	83	85	87	86	89	90
Capacità di risolvere le problematiche presentate	---	---	---	---	90	87	86	89	87	91	91
Efficacia di programmazione delle visite a cura del Gruppo di valutazione (GV)	---	---	---	---	93	91	89	93	89	93	92
ESITO DOCUMENTAZIONE (chiarezza ed efficacia)	62	70	83	84	88	85	86	87	85	88	88
Regolamenti per la certificazione	62	69	83	83	87	84	86	85	86	89	88
Documenti pre-contrattuali e contrattuali	61	68	82	84	87	85	86	87	86	88	88
Valutazione economica	61	69	82	82	88	84	86	87	81	85	85
Piani di visita	62	71	81	84	90	86	86	88	85	89	88
Comunicazioni in generale	63	73	85	85	88	86	88	88	87	90	89
Formato elettronico Rapporto di visita, piano di rientro, liste di riscontro	---	---	---	---	---	---	---	---	88	91	89
ESITO STRUTTURA DI CERTIFICAZIONE	69	81	89	91	92	92	90	92	91	92	92
Professionalità	74	85	92	92	95	95	94	95	93	94	95
Competenza in relazione al settore produttivo	69	82	90	90	94	93	91	94	91	92	92
Sensibilità alle tematiche/problematiche aziendali	71	81	89	90	92	93	91	93	92	91	92
Capacità di analisi e di giudizio	72	90	90	91	93	94	91	93	91	92	92
Metodologia utilizzata per la conduzione delle visite	70	79	88	90	92	93	91	92	91	92	92
Omogeneità di valutazione (qualora applicabile, tra diversi GV)	60	77	87	91	90	88	86	89	88	89	89
Comunicazione	74	83	91	92	91	91	89	91	91	91	92
Livello di applicazione dei metodi per la raccolta di informazioni:											
1. Analisi dei documenti	---	---	---	---	92	91	89	90	90	91	91
2. Interviste	---	---	---	---	91	90	89	91	89	90	92
3. Osservazione di attività	---	---	---	---	91	90	89	89	89	89	91
Funzione di guida espressa dal Responsabile del GV (per gruppi composti da più persone) in termini di coordinamento e organizzazione delle attività	---	---	---	---	94	93	89	93	90	92	92
Imparzialità nella presentazione dei risultati al termine delle visite	---	---	---	---	94	94	91	94	93	94	93
Chiarezza delle non conformità (riconducibilità tra evidenza oggettiva che ha generato la non conformità e descrizione della medesima non conformità)	---	---	---	---	91	91	90	91	89	92	90
Chiarezza nell'espone contenuto, peso delle non conformità e azioni conseguenti	72	81	88	90	91	92	90	92	92	93	92
Gestione del tempo, rispetto al piano di visita	68	80	88	91	---	---	---	---	---	---	---
Conoscenza struttura organizzativa e del processo di certificazione	70	81	91	92	94	93	92	94	92	94	93

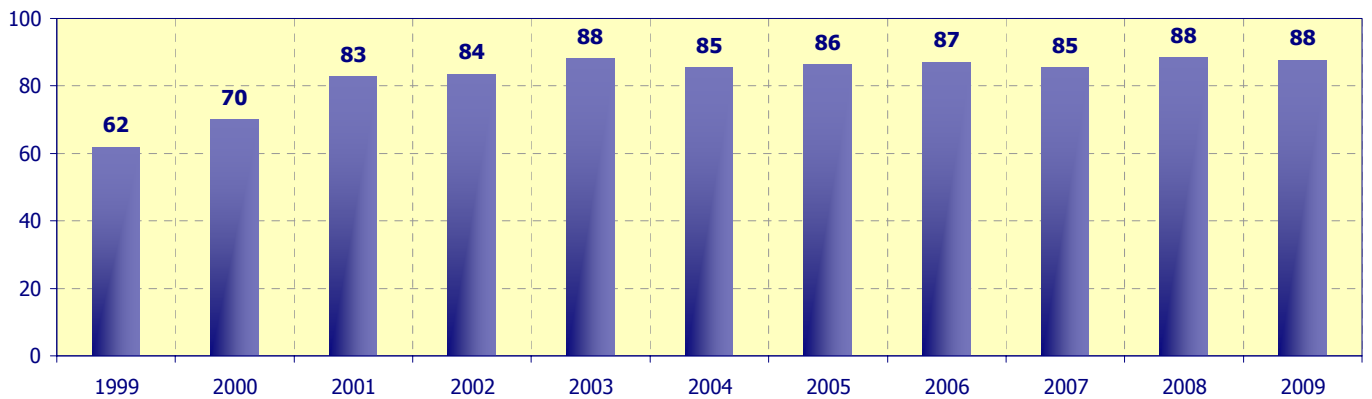
ESITO GENERALE DELLE RILEVAZIONI



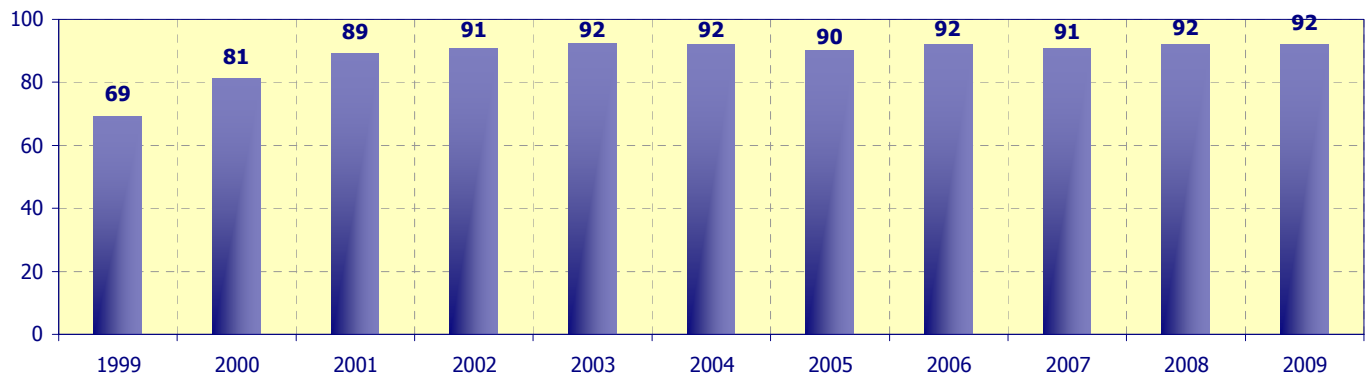
Esito UFFICI



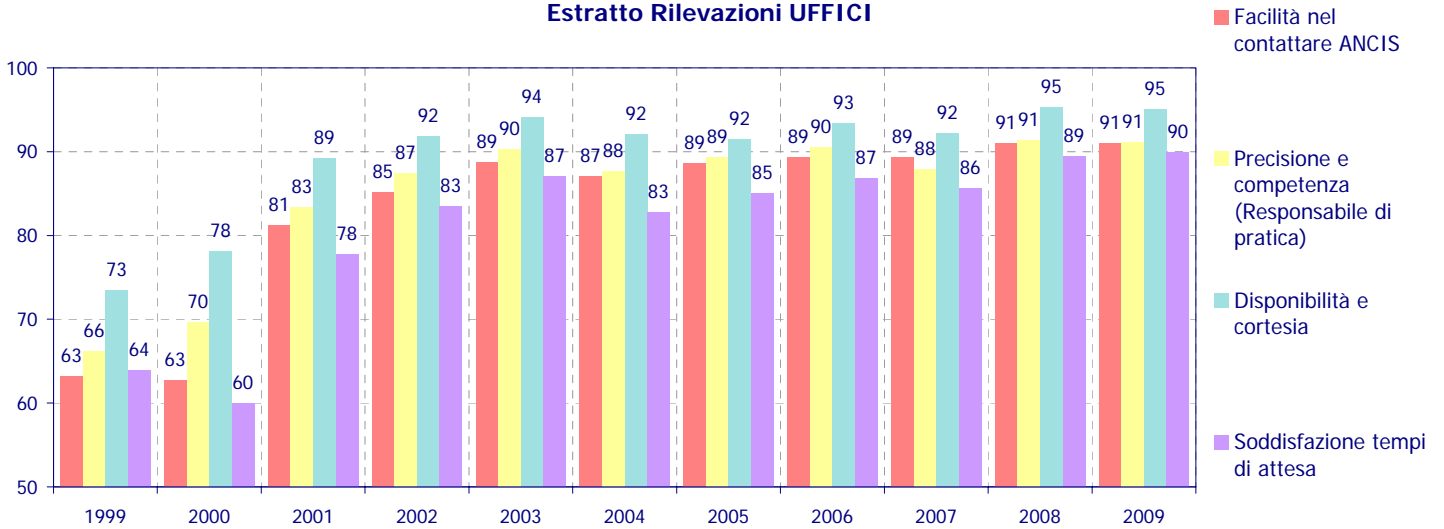
Esito DOCUMENTAZIONE



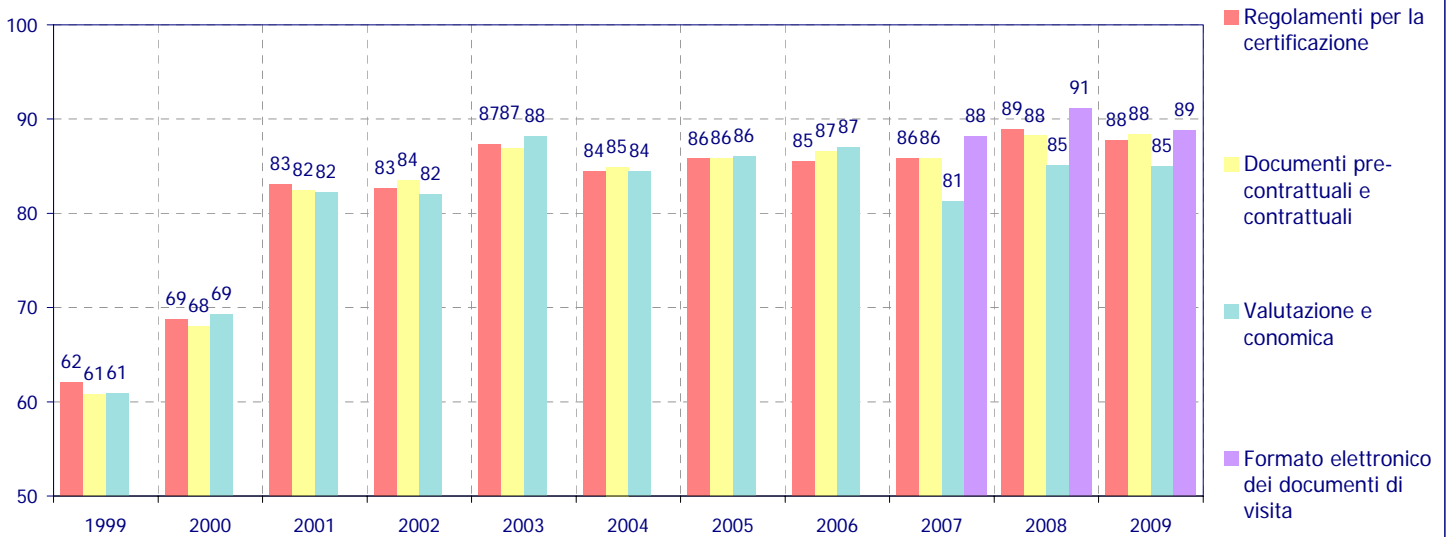
Esito STRUTTURA DI CERTIFICAZIONE



Estratto Rilevazioni UFFICI



Estratto Rilevazioni DOCUMENTAZIONE



Estratto Rilevazioni STRUTTURA DI CERTIFICAZIONE

