

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.
Διαδικασία Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ
ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ**

**Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.
Διαδικασία Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη**

ΕΣΥΔ ΔΕΙΠ

Έκδοση: 01

Αναθεώρηση: 02

Ημερομηνία Έκδοσης: 11-03-2002

Ημερομηνία Αναθεώρησης: 06-12-2005

Υπεύθυνος Έκδοσης: Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας

Υπεύθυνος Έγκρισης: Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας

Ο Πρόεδρος του Ε.ΣΥ.Δ.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.
Διαδικασία Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη

1.0 ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να παρουσιάσει τη μεθοδολογία που ακολουθείται, προκειμένου να εκτιμήσει το Ε.ΣΥ.Δ. την ικανοποίηση των πελατών του από τις υπηρεσίες τις οποίες τους προσέφερε το Ε.ΣΥ.Δ. , με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του Ε.ΣΥ.Δ.

2.0 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Μετά την ολοκλήρωση κάθε αξιολόγησης και την εξέταση της σχετικής εισήγησης από το Ε.ΣΥ.Δ., η Υπηρεσία ζητεί από τον φορέα που αξιολογήθηκε, να συμπληρώσει το Έντυπο το οποίο υπάρχει στο Παράρτημα 1 της παρούσης.

Σκοπός του εντύπου είναι να δώσει τη δυνατότητα στον πελάτη του Ε.ΣΥ.Δ. να εκφράσει την άποψή του:

2.1 Κατά πόσον οι υπηρεσίες του Ε.ΣΥ.Δ. ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες του και ειδικότερα κατά πόσον:

- 2.1.1 Ο τρόπος επικοινωνίας με το Ε.ΣΥ.Δ. είναι ικανοποιητικός.
- 2.1.2 Υπάρχουν σημεία στους Κανονισμούς και τις Διαδικασίες Διαπίστευσης τα οποία χρειάζεται να απλουστευθούν ή μπορεί να βελτιωθούν.
- 2.1.3 Η συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας του Ε.ΣΥ.Δ. ήταν ικανοποιητική.
- 2.1.4 Η χρονική ανταπόκριση στην υποβληθείσα αίτηση ήταν ικανοποιητική.
- 2.1.5 Υπήρξε προστιθέμενη αξία από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση.
- 2.1.6 Τα τέλη διαπίστευσης κρίνονται αντιπροσωπευτικά της παρεχόμενης υπηρεσίας.

2.2 Σχετικά με τη διενεργηθείσα αξιολόγηση και ειδικότερα κατά πόσον:

- 2.2.1 Διενεργήθηκε μια περιεκτική και ουσιαστική αξιολόγηση.
- 2.2.2 Υπήρξε καλή επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή.
- 2.2.3 Τηρήθηκαν οι χρονικές προθεσμίες που συμφωνήθηκαν.
- 2.2.4 Η συνέπεια και η συμπεριφορά του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης ήταν ικανοποιητική.
- 2.2.5 Η τεχνική ικανότητα του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης ήταν ικανοποιητική.

2.3 Οποιοδήποτε άλλο σχετικό θέμα.

2.4 Αν ο φορέας δεν επιθυμεί να συμπληρώσει το έντυπο του Παραρτήματος 1, πρέπει να το επιστρέψει επισημαίνοντας το τμήμα 5 του ερωτηματολογίου : "Δεν επιθυμώ να συμπληρώσω το έντυπο".

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.
Διαδικασία Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη

3.0 ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Οι πληροφορίες που λαμβάνονται από τους πελάτες του Ε.ΣΥ.Δ. είναι υπό μορφή δεικτών (Δείκτες Ικανοποίησης Πελάτη) και μετά τη λήψη τους αναλύονται περαιτέρω από τα αρμόδια όργανα του Ε.ΣΥ.Δ., προκειμένου να προσδιοριστούν οι απαραίτητες ενέργειες, ώστε να υπάρξει βελτίωση των ανωτέρω δεικτών, συγκεκριμένα :

3.1 Το Συμβούλιο Ανασκόπησης

Το Συμβούλιο Ανασκόπησης, εφαρμόζοντας τη Διαδικασία Ανασκοπήσεων του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας του Ε.ΣΥ.Δ. εξετάζει, μεταξύ άλλων και τις πληροφορίες που περιέχονται σύμφωνα με τις ανωτέρω 1.1 και 1.3 παραγράφους.

3.2 Το Συμβούλιο Αξιολόγησης

Το Συμβούλιο Αξιολόγησης, εφαρμόζοντας τη Διαδικασία Αξιολόγησης των Αξιολογητών του ΕΣΔ εξετάζει, μεταξύ άλλων και τις πληροφορίες που περιέχονται σύμφωνα με την ανωτέρω 1.2 παράγραφο.

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

Παράρτημα 1

Έντυπο Εκτίμησης της Ικανοποίησης του Πελάτη

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης ΑΕ (Ε.ΣΥ.Δ.), στην προσπάθειά του να βελτιώσει τις υπηρεσίες που προσφέρει, σας παρακαλεί να συμπληρώσετε το παρόν έντυπο και να το επιστρέψετε στο Ε.ΣΥ.Δ.

1.0 Στοιχεία Πελάτη

Επωνυμία	
Διεύθυνση	
Τηλέφωνο/Fax/E-mail	
Πρόσωπο επικοινωνίας	
Πρότυπο Διαπίστευσης	
Περίοδος Αξιολόγησης	Από <input type="text"/> Έως <input type="text"/>

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

2.0 Εκτίμηση των υπηρεσιών που προσέφερε το Ε.ΣΥ.Δ.

Παρακαλούμε συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα, γράφοντας Χ στην κατάλληλη θέση:

α/α	Ερώτημα	Βαθμός Ικανοποίησης Πελάτη				Αιτιολογία Απάντησης (συμπληρώνεται προαιρετικά)
		Μη ικανοποιητικός	Μέτριος	Καλός	Πολύ Καλός	
2.1	Τρόπος επικοινωνίας με το Ε.ΣΥ.Δ..					
2.2	Συμπεριφορά του προσωπικού της Υπηρεσίας του Ε.ΣΥ.Δ..					
2.3	Χρονική ανταπόκριση στην υποβληθείσα αίτηση.					
2.4	Προστιθέμενη αξία για το φορέα σας από τη διενεργηθείσα αξιολόγηση.					
2.5	Ύψος τελών διαπίστευσης .					

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

3.0 Εκτίμηση της αξιολόγησης που διενεργήθηκε

Παρακαλούμε συμπληρώστε τον παρακάτω πίνακα, γράφοντας Χ στην κατάλληλη θέση:

α/α	Ερώτημα	Βαθμός Ικανοποίησης Πελάτη				Αιτιολογία Απάντησης (συμπληρώνεται προαιρετικά)
		Μη ικανοποιητικός	Μέτριος	Καλός	Πολύ Καλός	
3.1	Διενεργήθηκε μια περιεκτική και ουσιαστική αξιολόγηση ;					
3.2	Υπήρξε καλή επικοινωνία με τον ορισθέντα Επικεφαλής Αξιολογητή;					
3.3	Τηρήθηκαν οι χρονικές προθεσμίες που συμφωνήθηκαν;					
3.4	Η συνέπεια και η συμπεριφορά του κάθε μέλους της ομάδας αξιολόγησης ήταν ικανοποιητική;					
3.5	Πως κρίνετε την τεχνική ικανότητα των παρακάτω μελών της ομάδας αξιολόγησης:					
	1.					
	2.					
	3.					
	4.					

Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Α.Ε.

4.0 Λοιπά θέματα

α/α	Θέμα	Απόψεις πελάτη
4.1	Υπάρχουν σημεία στους Κανονισμούς και τις Διαδικασίες Διαπίστευσης τα οποία χρειάζεται να απλουστευθούν ή μπορεί να βελτιωθούν;	
4.2		

5. Δεν επιθυμώ να συμπληρώσω το έντυπο

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ.....ΥΠΟΓΡΑΦΗ.....