

**Badalona, Abril 2009**

**Muy Sres/as. nuestros :**

**Agradecemos nos complimenten el siguiente formulario, que como en años anteriores, nos va a ser muy útil para la mejora continuada en la Calidad y optimizar los objetivos marcados por nuestros suministradores, mejorando día a día, en temas tan importantes como :**

- **Relación con nuestros clientes,**
- **Conformidad en la fecha de entregas**
- **Calidad del producto suministrado,**

**Todos estos datos, añadidos a los controles de calidad que internamente efectuamos, forman parte esencial en lo establecido en la norma ISO 9001-2000, y de la cual estamos muy satisfechos de pertenecer.**

**Agradecemos de antemano su colaboración que estoy seguro, será en beneficio mutuo .**

**Reciban un cordial saludo**

**Atte**

**Manuel Pozo**

Resp. Calidad



**Identificación del cliente.**

**Fecha :**        /        /

Nombre o razón social de la empresa

Dirección .....

Población..... Código postal.....

Persona que llena el cuestionario..... Cargo.....

**COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.**

01 La atención dispensada por nuestros profesionales ¿la considera?

Buena         Adecuada         Escasa         Deficiente   

02 La información relativa a incidencias en la materia prima de su propiedad (producto a devolver, soldar, recuperar, etc) ¿la considera?

Buena         Adecuada         Escasa         Deficiente   

03 La información que le hacemos llegar referente a las piezas nuevas (presupuesto, condiciones, etc) ¿la considera?

Buena         Adecuada         Escasa         Deficiente   

04 La atención dispensada en las quejas y reclamaciones ¿la considera?

Buena         Adecuada         Escasa         Deficiente   

05 Atendiendo a la comunicación con el cliente y según su experiencia ¿Está?

Muy satisfecho         Satisfecho         Insatisfecho         Muy insatisfecho   

**EXPEDICIONES / ENTREGAS**

01 Valore el cumplimiento del plazo de entrega de nuestros envíos

Excelente         Bueno         Medio         Deficiente   

02 ¿Cómo considera el embalaje y condiciones de los envíos?

Excelente         Bueno         Medio         Deficiente   

03 Atendiendo a las entregas / expediciones y en general ¿Está?

Muy satisfecho         Satisfecho         Insatisfecho         Muy insatisfecho



**CALIDAD DEL PRODUCTO**

01 El cumplimiento con los requisitos de las piezas mecanizadas ¿lo considera?

Excelente  Bueno  Medio  Deficiente

02 El acabado en general (rebabas, óxido, etc) de las piezas ¿lo considera?

Excelente  Bueno  Medio  Deficiente

03 La recuperación de piezas ¿lo considera?

Excelente  Bueno  Medio  Deficiente

04 Atendiendo a la calidad del producto y en general ¿Está?

Muy satisfecho  Satisfecho  Insatisfecho  Muy insatisfecho