



	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	PROCEDURA SMI	15 iunie 2022

EVALUAREA SATISFACTIEI CLIENTULUI


COD: P-SMI-05

	FUNȚIA	NUMELE, PRENUMELE	SEMNĂTURA	DATA
APROBAT	Director	Botnariuc Alexandru		15.06.2022
AVIZAT	Responsabil tehnic	Caminschi Victor		15.06.2022
ELABORAT	Consultant	Varvariuc Inga		15.06.2022

 COMPANY IGIENA	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	PROCEDURA SMI	15 iunie 2022

Cuprins

Capitolul I. Generalități.....	3
1.1 Domeniul de aplicare	3
1.2 Noțiuni.....	3
1.3 Abrevieri	3
Capitolul II. Descrierea activității	4
2.1 Generalități.....	4
2.2 Evaluarea satisfacției clientului extern	4
2.3 Evaluarea satisfacției clientului intern.....	5
Capitolul III. Responsabilități	6
Capitolul IV. Înregistrări.....	6
Capitolul V. Anexe	6
Anexa 1 „Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern”	8
Anexa 2 „Chestionar de evaluare a satisfacției clientului intern”	9

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	PROCEDURA SMI	15 iunie 2022

Capitolul I. Generalități

1.1 Domeniul de aplicare

(1) Prezenta Procedură se aplică la nivelul întregii organizații și personalului implicat în interacțiunea cu clientul extern în vederea evaluării satisfacției clientului privind calitatea serviciilor prestate.

(2) Prezenta procedura se aplică și în procesul de evaluare a satisfacției clientului intern (personalului propriu al organizației).

(3) Documente de referință:

- SM EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calității. Cerințe”;
- SM EN ISO 14001:2016 „Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare”;
- Manualul Sistemului de management integrat;
- Procedura SMI ”Managementul documentelor SMI”;
- Procedura SMI „Analiza efectuată de management”;
- Procedura SMI „Tratarea reclamațiilor”.

1.2 Noțiuni


(1) Pentru facilitarea înțelegerii și aplicării prezentei Proceduri, în textul acesteia se vor utiliza următoarele noțiuni:

Nr/ord	Noțiune	Explicație
1	Client	Client extern și intern
2	Client extern	Beneficiar al serviciilor prestate de către organizație
3	Client intern	Personalul propriu al organizației
4	Evaluarea satisfacției clientului	Proces sistematic menit să determine măsura în care serviciile prestate de către organizație răspund cerințelor părților interesate, având drept scop îmbunătățirea continuă a performanțelor organizației
5	Organizație	”Igiena Company” SRL
6	Responsabil SMI	Orice salariat al ”Igiena Company” SRL sau o persoană subcontractată care este responsabilă de implementarea și menținerea SMI în cadrul organizației

1.3 Abrevieri

(1) Pentru facilitarea înțelegerii și aplicării prezentei Proceduri, în textul acesteia se vor utiliza următoarele abrevieri:

Nr/ord	Abreviere	Explicație
--------	-----------	------------

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	PROCEDURA SMI	15 iunie 2022

1	SMI	Sistem de management integrat
2	RP	Responsabil de proces
3	IT	Tehnologii informaționale

Capitolul II. Descrierea activității

2.1 Generalități

(1) Evaluarea satisfacției clientului este un instrument managerial utilizat de către organizație ce se bazează pe analiza informațiilor referitoare la relația cu clientul.

(2) În cadrul organizației vor fi evaluați atât clienții externi, cât și clienții interni.

(3) Drept surse de informații, pot fi considerate:

- a) interacțiunea directă cu clientul;
- b) chestionarea și sondajele;
- c) feed back-ul clienților prezentat pe canalele de comunicare ale organizației;
- d) orice alte surse care furnizează informații referitoare la satisfacția clientului.

(4) Chestionarea se poate realiza utilizând instrumentele IT moderne. În aceste cazuri, când nu pot fi respectate formularele stabilite în prezenta Procedură, vor fi respectate întrebările din acestea.

2.2 Evaluarea satisfacției clientului extern


(1) În vederea evaluării satisfacției clientului extern, organizația monitorizează și evaluează satisfacția clienților extern prin intermediul sondajelor, utilizând chestionarul.

(2) Chestionarul de evaluare a satisfacției clientului extern se elaborează de către Responsabilul SMI, împreună cu alți salariați ai organizației, inclusiv directorul acesteia.

(3) Întrebările incluse în chestionar se vor referi la întrebări care vor permite obținerea părerii clientului extern asupra activității organizației, precum și opinia acestuia asupra unor potențiale îmbunătățiri ale acesteia.

(4) Chestionarul trebuie să fie concis, numărul întrebărilor să fie mic, iar în urma rezultatului evaluării să fie posibilă crearea unei concluzii privind eficacitatea activității organizației și potențialele îmbunătățiri ale acesteia.

(5) Forma și conținutul Chestionarului de evaluare a satisfacției clientului extern sunt prezentate în Anexa 1 la prezenta Procedură.

 COMPANY IGIENA	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	PROCEDURA SMI	15 iunie 2022

(6) Chestionarului va fi revizuit de către Responsabilul SMI, ori de câte ori se va considera necesar.

(7) Chestionarul de evaluare a satisfacției clientului extern va fi transmis clientului extern spre completare de către Responsabilul SMI o dată pe an, ca regulă la finalizarea prestării serviciului sau mai des la decizia directorului organizației.

(8) Chestionarele vor fi transmise spre completare prin e-mail, sau predarea directă clientului extern.

(9) Odată fiind completate, chestionarele vor fi transmise de către Responsabilului SMI, pentru fi evaluate și prezentate ca elemente de intrare în Analiza efectuată de management.

(10) În procesul de evaluare a satisfacției clienților externi va fi luat în considerare se feedback-ul obținut de la clienți prin intermediul poștei electronice, comunicate direct la sediul organizației, sau prin orice altă formă.

(11) Analiza satisfacției clienților externi va fi efectuată o dată în an în baza chestionarelor completate de aceștia sau mai des la decizia directorului organizației.

(12) Responsabilul SMI prezintă rezultatele privind gradul de satisfacție a clienților externi în cadrul Analizei efectuate de management. Ședința se desfășoară în conformitate cu Procedura SMI „Analiza efectuată de management”.

(13) Responsabilul SMI asigură monitorizarea implementării deciziilor luate de managementul de la cel mai înalt nivel în vederea satisfacerii necesităților clientului extern.

2.3 Evaluarea satisfacției clientului intern


(1) Cel puțin o dată în an, va fi evaluată satisfacția clientului intern, prin completarea de către personalul propriu a Chestionarelor de evaluare a satisfacției clientului intern.

(2) Forma și conținutul Chestionarului de evaluare a satisfacției clientului intern sunt prezentate în Anexa 2 la prezenta Procedură.

(3) Fiecare angajat al organizației va recepționa Chestionarul spre completare în format fizic sau online. Odată completat, acesta va transmite Chestionarul Responsabilul SMI.

(4) Responsabilul SMI va asigura confidențialitatea informațiilor expuse în Chestionar.

(5) Procesul de evaluare a satisfacției clientului intern va respecta aceleași etape ca și în cazul evaluării satisfacției clientului extern.

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	PROCEDURA SMI	15 iunie 2022

(6) Chestionarele clientului intern anonime nu se vor lua în calcul la analiza efectuată de management, reieșind din faptul că acestea indică o problemă, un punct slab, dar nu indică unde sunt acestea și nu fac posibilă abordarea/tratarea lor.

(7) Responsabilul SMI va ține cont în evaluarea anuală a satisfacției clientului intern și de mulțumirea/nemulțumirea manifestată de către angajați pe parcursul anului prin e-mail, comunicare directă.

(8) În cazul reclamațiilor recepționate atât din partea clientului intern, cât și a celui extern, Responsabilul SMI va acționa în modul prevăzut de Procedura SMI „Tratarea reclamațiilor”.

Capitolul III. Responsabilități

(1) Responsabilitățile sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Nr/ord	Funcția	Responsabilități
1	Directorul	a) aprobarea chestionarelor de evaluare a satisfacției clienților; b) adoptarea deciziilor ca rezultat al evaluării satisfacției clienților; c) alocarea resurselor necesare pentru evaluarea satisfacției clienților și implementarea acțiunilor de îmbunătățire a acestora
2	Responsabilul SMI	a) elaborarea chestionarelor de evaluare a satisfacției clienților; b) realizarea procesului de evaluare a satisfacției clienților; c) raportarea privind rezultatele evaluării satisfacției clienților; d) monitorizarea implementării deciziilor adoptate ca rezultat al evaluării satisfacției clienților
3	Personalul	a) implicarea în elaborarea chestionarelor de evaluare a satisfacției clienților; b) completarea Chestionarelor de evaluare a satisfacției clientului intern


Capitolul IV. Înregistrări

- 1) Chestionare de evaluare a satisfacției clientului extern;
- 2) Chestionare de evaluare a satisfacției clientului intern.

Capitolul V. Anexe

- 1) Anexa nr. 1: Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern;
- 2) Anexa nr. 2: Chestionar de evaluare a satisfacției clientului intern.

Informația conținută în prezentul document reprezintă secret comercial. Este interzisă reproducerea și difuzarea neautorizată a acestuia.	6/9
--	------------

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	FORMULAR DE SISTEM F-P-SMI-05-01	15 iunie 2022

Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern

1. Bifați una din căsuțe de la 1 la 5, unde 1 este apreciere minimă iar 5 apreciere maximă.

Întrebarea	1	2	3	4	5
1. Cum apreciați calitatea serviciului prestat?					✓
2. Cum apreciați respectarea termenelor de prestare a serviciului?					✓
3. Cum apreciați atitudinea angajaților organizației?					✓
4. Cum apreciați receptivitatea organizației în soluționarea problemelor?					✓
5. Cât de ușor este să contactați cu organizația?					✓

2. Dacă ați bifat în căsuțele „1” sau „2”, Vă rugăm să ne informați ce v-a nemulțumit?:

3. Ce considerați că trebuie îmbunătățit în activitatea noastră?

Date privind completarea chestionarului:

Data completării chestionarului 23.06 2023


Completat de Urosu Angela (numele, prenumele, organizația).

Adresa de e-mail: angelaprosu552@gmail.com

Notă: Conținutul prezentului chestionar este confidențial! Prin prezentarea numelui și prenumelui, adresei de e-mail în chestionar, Dvs. vă exprimați acordul pentru ca compania să vă prezinte oferte de servicii și produse.

Stimate client, Vă mulțumim anticipat pentru completarea acestui chestionar prin intermediul căruia ne ajutați să devenim mai buni.

Centrul Diagnostic

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	FORMULAR DE SISTEM	15 iunie 2022
	F-P-SMI-05-01	

Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern

1. Bifați una din căsuțe de la 1 la 5, unde 1 este apreciere minimă iar 5 apreciere maximă.

Întrebarea	1	2	3	4	5
1. Cum apreciați calitatea serviciului prestat?					✓
2. Cum apreciați respectarea termenelor de prestare a serviciului?					✓
3. Cum apreciați atitudinea angajaților organizației?					✓
4. Cum apreciați receptivitatea organizației în soluționarea problemelor?					✓
5. Cât de ușor este să contactați cu organizația?					✓

2. Dacă ați bifat în căsuțele „1” sau „2”, Vă rugăm să ne informați ce v-a nemulțumit?:

3. Ce considerați că trebuie îmbunătățit în activitatea noastră?

Date privind completarea chestionarului:

Data completării chestionarului 26 06 2022.


Completat de Catrina Delhada (numele, prenumele, organizația).

Adresa de e-mail: catrina.delhada@eu.luxoil.com

Notă: Conținutul prezentului chestionar este confidențial! Prin prezentarea numelui și prenumelui, adresei de e-mail în chestionar, Dvs. vă exprimați acordul pentru ca compania să vă prezinte oferte de servicii și produse.

Stimate client, Vă mulțumim anticipat pentru completarea acestui chestionar prin intermediul căruia ne ajutați să devenim mai buni.

*Lutose Accounting and Finance
Europe & Africa*

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	FORMULAR DE SISTEM F-P-SMI-05-01	15 iunie 2022

Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern

1. Bifați una din căsuțe de la 1 la 5, unde 1 este apreciere minimă iar 5 apreciere maximă.

Întrebarea	1	2	3	4	5
1. Cum apreciați calitatea serviciului prestat?					✓
2. Cum apreciați respectarea termenelor de prestare a serviciului?					✓
3. Cum apreciați atitudinea angajaților organizației?					✓
4. Cum apreciați receptivitatea organizației în soluționarea problemelor?					✓
5. Cât de ușor este să contactați cu organizația?					✓

2. Dacă ați bifat în căsuțele „1” sau „2”, Vă rugăm să ne informați ce v-a nemulțumit?:

3. Ce considerați că trebuie îmbunătățit în activitatea noastră?

ameliorarea medicamentelor de spăcere

Date privind completarea chestionarului:

Data completării chestionarului 26 iunie 2023.


Completat de Năni Eugenia (numele, prenumele, organizația).

Adresa de e-mail: Eugenia.Nani@bmm.md

Notă: Conținutul prezentului chestionar este confidențial! Prin prezentarea numelui și prenumelui, adresei de e-mail în chestionar, Dvs. vă exprimați acordul pentru ca compania să vă prezinte oferte de servicii și produse.

Stimate client, Vă mulțumim anticipat pentru completarea acestui chestionar prin intermediul căruia ne ajutați să devenim mai buni.

BMM

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	FORMULAR DE SISTEM	15 iunie 2022
	F-P-SMI-05-01	

Aprobat de către director
Numele, prenumele
data

Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern					
1. Bifați una din căsuțe de la 1 la 5, unde 1 este apreciere minimă iar 5 apreciere maximă.					
Întrebarea	1	2	3	4	5
1. Cum apreciați calitatea serviciului prestat?					✓
2. Cum apreciați respectarea termenelor de prestare a serviciului?					✓
3. Cum apreciați atitudinea angajaților organizației?					✓
4. Cum apreciați receptivitatea organizației în soluționarea problemelor?					✓
5. Cât de ușor este să contactați cu organizația?					✓
2. Dacă ați bifat în căsuțele „1” sau „2”, Vă rugăm să ne informați ce v-a nemulțumit?:					
3. Ce considerați că trebuie îmbunătățit în activitatea noastră?					
Date privind completarea chestionarului:					
Data completării chestionarului <u>08 iunie</u> 2022.					
Completat de <u>TC. SC. SM UNIFORM SRL; BENGA, Adrian.</u> (numele, prenumele, organizația).					
Adresa de e-mail: <u>adrian.braga@montura.it</u>					
Notă: Conținutul prezentului chestionar este confidențial! Prin prezentarea numelui și prenumelui, adresei de e-mail în chestionar, Dvs. vă exprimați acordul pentru ca compania să vă prezinte oferte de servicii și produse.					
Stimate client, Vă mulțumim anticipat pentru completarea acestui chestionar prin intermediul căruia ne ajutați să devenim mai buni.					

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	FORMULAR DE SISTEM	15 iunie 2022
	F-P-SMI-05-01	

Aprobat de către director
Numele, prenumele
data

Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern					
1. Bifați una din căsuțe de la 1 la 5, unde 1 este apreciere minimă iar 5 apreciere maximă.					
Întrebarea	1	2	3	4	5
1. Cum apreciați calitatea serviciului prestat?					✓
2. Cum apreciați respectarea termenelor de prestare a serviciului?					✓
3. Cum apreciați atitudinea angajaților organizației?					✓
4. Cum apreciați receptivitatea organizației în soluționarea problemelor?					✓
5. Cât de ușor este să contactați cu organizația?					✓
2. Dacă ați bifat în căsuțele „1” sau „2”, Vă rugăm să ne informați ce v-a nemulțumit?:					
3. Ce considerați că trebuie îmbunătățit în activitatea noastră?					
Date privind completarea chestionarului:					
Data completării chestionarului <u>09</u> <u>06</u> 202 <u>2</u> .					
Completat de _____					
(numele, prenumele, organizația).					
Adresa de e-mail: _____					
Notă: Conținutul prezentului chestionar este confidențial! Prin prezentarea numelui și prenumelui, adresei de e-mail în chestionar, Dvs. vă exprimați acordul pentru ca compania să vă prezinte oferte de servicii și produse.					
Stimate client, Vă mulțumim anticipat pentru completarea acestui chestionar prin intermediul căruia ne ajutați să devenim mai buni.					

Yrina Osipov - aju principal
YMSP CRDM
[Signature]

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	FORMULAR DE SISTEM	15 iunie 2022
	F-P-SMI-05-01	


Aprobat de către director:

Numele, prenumele: Zabica Ilie

Data: 09.06.2022



Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern					
1. Bifați una din căsuțe de la 1 la 5, unde 1 este apreciere minimă iar 5 apreciere maximă.					
Întrebarea	1	2	3	4	5
1. Cum apreciați calitatea serviciului prestat?					✓
2. Cum apreciați respectarea termenelor de prestare a serviciului?					✓
3. Cum apreciați atitudinea angajaților organizației?					✓
4. Cum apreciați receptivitatea organizației în soluționarea problemelor?					✓
5. Cât de ușor este să contactați cu organizația?					✓
2. Dacă ați bifat în căsuțele „1” sau „2”, Vă rugăm să ne informați ce v-a nemulțumit?:					
3. Ce considerați că trebuie îmbunătățit în activitatea noastră?					
Considerăm că serviciile prestate de compania Dvs. s-a ridicat la nivelul expectanțelor noastre					
Date privind completarea chestionarului:					
Data completării chestionarului: <u>09.06.2022</u>					
Completat de: <u>FUNDAȚIA REGINA PACIS</u> (numele, prenumele, organizația)					
Adresa de e-mail: <u>chisinau@reginapacis.org</u>					
Notă: Conținutul prezentului chestionar este confidențial! Prin prezentarea numelui și prenumelui, adresei de e-mail în chestionar, Dvs. vă exprimați acordul pentru ca compania să vă prezinte oferte de servicii și produse.					
Stimate client, Vă mulțumim anticipat pentru completarea acestui chestionar prin intermediul căruia ne ajutați să devenim mai buni.					

	SISTEM DE MANAGEMENT INTEGRAT (calitate, mediu)	Revizia 1
	FORMULAR DE SISTEM	15 iunie 2022
	F-P-SMI-05-01	

Aprobat de către director
Numele, prenumele
data

Chestionar de evaluare a satisfacției clientului extern					
1. Bifați una din căsuțe de la 1 la 5, unde 1 este apreciere minimă iar 5 apreciere maximă.					
Întrebarea	1	2	3	4	5
1. Cum apreciați calitatea serviciului prestat?					✓
2. Cum apreciați respectarea termenelor de prestare a serviciului?					✓
3. Cum apreciați atitudinea angajaților organizației?					✓
4. Cum apreciați receptivitatea organizației în soluționarea problemelor?					✓
5. Cât de ușor este să contactați cu organizația?					✓
2. Dacă ați bifat în căsuțele „1” sau „2”, Vă rugăm să ne informați ce v-a nemulțumit?:					
3. Ce considerați că trebuie îmbunătățit în activitatea noastră?					
Date privind completarea chestionarului:					
Data completării chestionarului <u>09 iunie 2022</u> .					
Completat de <u>Tudos Rada, Pentait SRL</u> (numele, prenumele, organizația).					
Adresa de e-mail: <u>info@pentait.md</u>					
Notă: Conținutul prezentului chestionar este confidențial! Prin prezentarea numelui și prenumelui, adresei de e-mail în chestionar, Dvs. vă exprimați acordul pentru ca compania să vă prezinte oferte de servicii și produse.					
Stimate client, Vă mulțumim anticipat pentru completarea acestui chestionar prin intermediul căruia ne ajutați să devenim mai buni.					