

Riscontri positivi dal IV Rapporto di Customer Satisfaction di Certiquality

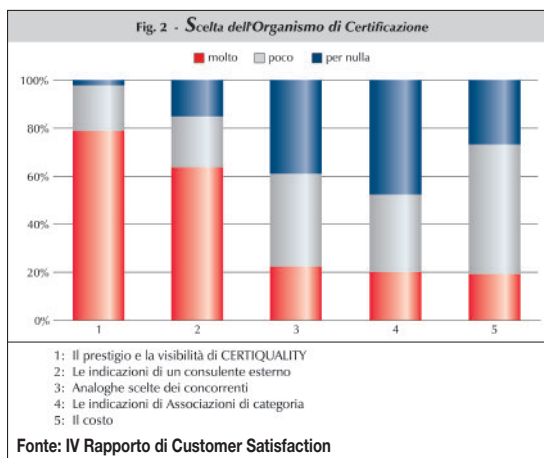
Certiquality, organismo al servizio delle imprese e specializzato nella certificazione dei sistemi di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza, nella certificazione di prodotto e nella formazione, ha pubblicato la nuova edizione del volume *Hanno scelto Certiquality*, che riporta l'elenco dei clienti dell'Istituto. Rispetto alle precedenti pubblicazioni, l'ultima edizione è stata arricchita con numerose ulteriori informazioni consultabili attraverso il cd-rom allegato. Nel cd sono contenuti i nominativi di tutte le organizzazioni titolari di una o più certificazioni di sistema e/o di prodotto rilasciate da Certiquality ed è possibile effettuare le ricerche in base alla ragione sociale, al settore di attività, alla norma di riferimento, alla regione, alla città e alla provincia. Il cd contiene anche maggiori informazioni su Certiquality, sui servizi offerti e sull'iter di certificazione.

Giudizi confortanti

Va sottolineato, inoltre, che il cd contiene anche il IV Rapporto di Customer Satisfaction, realizzato sulla base dell'indagine effettuata sulle organizzazioni clienti di

Certiquality. L'obiettivo del documento è quello di misurare il grado di soddisfazione dei clienti e la percezione della qualità dei servizi offerti da Certiquality. Al fine di garantire una confrontabilità dei dati, il Rapporto è stato stilato in continuità con il modello utilizzato nella precedente edizione.

Al centro di questo Rapporto vi è dunque l'analisi delle motivazioni che hanno orientato la scelta di Certiquality come organismo di certificazione, la verifica del grado di conoscenza e di interesse per i diversi servizi offerti dall'Istituto e



lo studio dei benefici apportati dalla certificazione. Questi ultimi vengono analizzati in dettaglio, sia in termini di miglioramenti nell'organizzazione aziendale (controllo delle attività, efficienza dei processi, capacità di adattamento ai cambiamenti), sia per quanto riguarda i miglioramenti nei rapporti con le diverse parti interessate, ovvero azionisti, personale, clienti, fornitori, pubblica amministrazione e sistema finanziario.

La quarta edizione del Rapporto di Customer Satisfaction, a due anni di distanza dalla precedente, conferma un giudizio positivo sia sull'attività dell'Istituto, sia sui benefici apportati dalla certificazione.



Certiquality srl
Via Gaetano Giardino, 4 - 20123 Milano
Tel. 02.8069171 - Fax 02.86465295 - www.certiquality.it
certiquality@certiquality.it

Approfondimenti on-line

Per leggere la versione integrale del IV Rapporto di Customer Satisfaction, digita su www.largoconsumoinformationsystem.info il titolo: "Certiquality: IV CustSat".