



### Fiche d'écoute et d'évaluation de la satisfaction client

Code : PS03-F03

Date de rév. : 08/12/2015

Indice, rév. : 03

Page 1 sur 1

Madame, Monsieur,

Les Laboratoires d'analyses de l'INRAP ont entamé une démarche de mise en place d'un système de management de la qualité conformément à la norme ISO 17025. Soucieux de répondre à vos attentes et de vous fournir des prestations de qualité, nous souhaitons, à travers ce questionnaire, mesurer le degré de votre satisfaction en vu d'apporter les améliorations nécessaires.

Une telle démarche nécessite votre collaboration en tant que partenaire à part entière. Merci de remplir soigneusement ce questionnaire et de nous le remettre.

Nom/Raison sociale du client : .....

Adresse : .....

Téléphone : ..... Fax : .....

E-mail : ..... Site web : .....

Nature des Prestations fournies :  Analyse par GC

Analyse par SAA

Analyse par HPLC

Analyse par Spectrométrie

Autres : .....

### EVALUATION :

Prière de mettre une croix dans la case appropriée :

DEGRE D'IMPORTANTANCE DU CRITERE	CRITERES				DEGRE DE SATISFACTION			
	1 Pas	2 Peu	3 Assez	4 Très	1 Pas	2 Peu	3 Assez	4 Très

Y-a-t-il d'autres critères ou suggestions que vous voulez joindre à cette fiche ?

.....  
.....

Signature et cachet du Client