

	Sistema Qualità PR.09	Rev. 1 del 11/09/2025
	PROCEDURA DI SISTEMA Customer Satisfaction	Pagina 1 di 3
UNI EN ISO 9001:2015 Req. Man. 9.3		

INDICE

1. Scopo
2. Documenti di Riferimento
3. Responsabilità
4. Applicabilità
5. Modalità Operative
6. Lista distribuzione
7. Allegati

LINEAROMA SRL
 Via XX Settembre, 118
 67057 VEZZANO (AQ)
 P. IVA 02023600962

Destinatario	Data di Consegna	Copia N° _____	Controllata <input type="checkbox"/> Non Controllata <input type="checkbox"/>
_____	/ /		

Rev.	Data	Descrizione	Redatto RQ	Verificato RQ	Approvato DIR
0	01/12/2016	Redazione			
1	11/09/2025	Modifica metodo monitoraggio.			

	Sistema Qualità PR.09	Rev. 1 del 11/09/2025
	UNI EN ISO 9001:2015 Req. Man. 9.3	PROCEDURA DI SISTEMA Customer Satisfaction

1. Scopo

Definire le modalità per monitorare le informazioni relative alla percezione del cliente sul fatto che l'organizzazione abbia o no soddisfatto i suoi requisiti.

2. Documentazione di Riferimento

UNI EN ISO 9001:2015	Par. 9.3
PR.02	Registrazioni della Qualità
PR.03	Gestione delle Non Conformità e Azioni Correttive e Preventive
PR.05	Audit Interni

3. Responsabilità

E' compito del Responsabile Qualità procedere con l'analisi dei dati relativi alle indagini di mercato.

4. Applicabilità

La presente Procedura si applica con frequenza annuale a tutto il Sistema Qualità, con particolare attenzione ai rapporti esterni/Cliente.

5. Modalità Operative

Il monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti avviene attraverso la verifica di comunicazioni o reclami intercettati direttamente dagli autisti dei mezzi di trasporto o comunicati a Linearoma attraverso i numeri telefonici e il modulo segnalazione reclami, riportati nel Par. 3.a.1 e il All. A al paragrafo 8 della Carta dei Servizi,

	<p align="center">Sistema Qualità PR.09</p>	<p align="right">Rev. 1 del 11/09/2025</p>
<p>UNI EN ISO 9001:2015</p>	<p align="center">PROCEDURA DI SISTEMA</p>	
<p>Req. Man. 9.3</p>	<p align="center">Customer Satisfaction</p>	<p align="right">Pagina 3 di 3</p>

messa a disposizione sul sito aziendale o attraverso commenti o comunicazioni comunicate dai clienti sul profilo Facebook.

	<p align="center">Sistema Qualità PR.09</p>	<p align="right">Rev. 1 del 11/09/2025</p>
<p>UNI EN ISO 9001:2015 Req. Man. 9.3</p>	<p align="center">PROCEDURA DI SISTEMA Customer Satisfaction</p>	<p align="right">Pagina 4 di 3</p>

6. LISTA DI DISTRIBUZIONE

DIR	Amministrazione
RQ	Responsabile Qualità