

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Servicio:	LEGIONELLA
Cliente:	
Fecha:	
Instalaciones:	Depósitos <input type="radio"/> Torres <input type="radio"/>
Persona responsable: Cargo:	

RECURSOS Y FORMACIÓN

Señalar la respuesta con una "x"

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. Valore la imagen del personal de SERANCA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. ¿Cuál es el grado de cooperación del personal de SERANCA? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. ¿Cómo valora el grado de formación de nuestro personal? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. ¿En qué medida el equipo de trabajo utilizado por los técnicos de SERANCA es el adecuado para la realización del servicio? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. Valore la atención telefónica de SERANCA | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

EFICACIA DEL SERVICIO

Señalar la respuesta con una "x"

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. ¿Considera los precios adaptados al servicio? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. ¿En qué medida se encuentra satisfecho con las limpiezas y desinfecciones realizadas en los equipos? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. ¿Cree que el tiempo empleado por los técnicos en la realización del servicio se corresponde con las necesidades de la instalación? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. Si su instalación está tratada con Calfa Bas (Torres de refrigeración), ¿en qué medida valora este biocida? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. ¿Cree que el personal de SERANCA asesora correctamente a los operarios de las instalaciones para lograr un óptimo control de la bacteria en las mismas? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| f. En general, valore la capacidad de SERANCA para resolver una incidencia o queja | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

1- Muy mejorable 2 - Mejorable 3 - Bien 4 - Muy bien

Valoración del Laboratorio González Santiago (LGS)

El Laboratorio González Santiago es el responsable del análisis de las muestras de agua tomadas en sus instalaciones y en el caso de las torres de refrigeración, de la toma de muestras

Señalar la respuesta con una "x"

- | | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. Actitud de los técnicos LGS | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Formación de los técnicos del LGS | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. Contenido de los informes de las analíticas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. Valore la satisfacción a la hora de trabajar con este laboratorio | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

■ ¿Cómo valora el contenido del informe analítico emitido por SERANCA (descripción de incidencias y medidas correctoras)? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

■ ¿Cómo cree usted que podemos mejorar el servicio? (No referirse a precios, solo a la calidad del mismo).

.....

.....

MEDIOAMBIENTE

Señalar la respuesta con una "x"

Si No

■ ¿Considera que el personal de SERANCA tiene un buen comportamiento ambiental, es decir, en el desarrollo de sus funciones integra unas buenas prácticas ambientales (vertido de productos, reciclado de residuos.....)?

☐ Si ☐ No

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Señalar la respuesta con una "x"

Si No A veces

- | | | | |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. ¿El personal de SERANCA respeta las normas de Seguridad y de Salud indicadas en sus instalaciones? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. ¿El personal de SERANCA utiliza los guantes y mascarilla cuando manipula el cloro o el resto de productos, tipo los desincrustantes, antiincrustantes....? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. ¿Utiliza la ropa de protección corporal y la mascarilla de protección frente a la bacteria Legionella cuando accede al interior de los depósitos y de las torres? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. ¿Cree usted que el personal de SERANCA está sometido a altos riesgos en la ejecución de sus funciones? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. El personal de SERANCA informa a empleados y usuarios de sus instalaciones sobre los riesgos que puede causar su actividad, o sobre los riesgos de acceder a una atmósfera contaminada por la bacteria? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

1- Muy mejorable 2 - Mejorable 3 - Bien 4 - Muy bien

- f. ¿Considera que el personal de SERANCA respeta las normas de circulación vial y en general tiene un buen comportamiento frente al volante? ☐ ☐ ☐
- g. ¿Considera que el personal de SERANCA, en general, posee una cultura preventiva sobre Seguridad y Salud en el Trabajo? ☐ ☐ ☐

La bacteria

- Señalar la respuesta con una "x"
- | | Si | No |
|---|-----------------------|-----------------------|
| a. ¿Conoce usted el peligro que supone la presencia de bacteria legionella en sus instalaciones? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. ¿Ha informado a sus operarios y personal en general sobre este riesgo? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. ¿Sus operarios utilizan equipos de protección frente a la bacteria cuando acceden a estas instalaciones de riesgo (depósitos, torres...)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. ¿Cree que necesita usted o sus operarios más información sobre la gravedad que supone la presencia de esta bacteria, condiciones óptimas de proliferación en sus instalaciones, cómo prevenirla....? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e. ¿Sabía usted que para realizar cualquier manipulación en las instalaciones con riesgo de proliferación de legionella se necesita disponer de un carnet específico que emite Sanidad? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
- ¿Cree que esta encuesta está bien confeccionada y que SERANCA obtendrá información relevante para mejorar el servicio? Si ☐ No ☐

Comentarios a añadir:

Enviar debidamente cumplimentada a: calidad@seranca.com o al nº de fax: 922 22 22 23

1- Muy mejorable 2 - Mejorable 3 - Bien 4 - Muy bien