



## **Allegato CG.A17 alle CONDIZIONI GENERALI**

**A17.1 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CONTRATTO DERIVATO**

**A17.2 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI**



**CG.A17.1 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE CONTRATTO DERIVATO**

Voto da 1 (soddisfazione minima) a 10 (soddisfazione massima)

		<i>n.</i>	<i>domanda</i>
Domande sul Contratto Derivato in generale	CD	1	Call center (facilmente accessibile, cortesia degli operatori, ecc..)
		2	Tempestività degli interventi (a seconda dell'urgenza)
		3	Personale con mezzi e uniformi adeguati, ben identificabili
		4	L'utenza viene avvisata preventivamente e adeguatamente nel caso di lavori più consistenti
		5	Lavorazioni fatte cercando di interferire il meno possibile con le attività in corso nell'edificio
		6	Intervento risolutivo del problema, tranne i casi particolarmente complessi
		7	Qualità dell'intervento effettuato
		8	Pulizia dei locali a fine intervento
		9	Rispetto del calendario della manutenzione "programmata"
		10	Gentilezza degli addetti
		11	Professionalità degli addetti
		12	Rispetto delle norme di sicurezza
		13	Qualità complessiva dei servizi effettuati dall'impresa nel Suo immobile
Domande specifiche sui singoli servizi	S2	14	Servizio Manutenzione Edile (serramenti, murature, pavimenti, scale, ecc.)
	S3	15	Servizio Manutenzione Impianti (elettrici, antincendio, idrico sanitari, allarme, ecc.)
	S3.4	16	Servizio Manutenzione Impianti fissi di trasporto a funzionamento costante (no fermi macchina per lunghi periodi)
	S4	17	Servizio Riscaldamento, rispetto delle temperature di legge (20±2°)
	S5.4	18	Servizio Manutenzione Aree Verdi (sfalci, potature, pulizia, ecc.)



**CG.A17.2- QUESTIONARIO UTENTI**

Voto da 1 (soddisfazione minima) a 10 (soddisfazione massima)

		<i>n.</i>	<i>domanda</i>
Domande sul Contratto Derivato in generale	CD	1	In caso di guasti l'impresa di manutenzione interviene tempestivamente
		2	Il personale incaricato della manutenzione utilizza mezzi e uniformi adeguati, ben identificabili
		3	Gli addetti sono gentili e professionali
		4	L'intervento viene effettuato cercando di interferire il meno possibile con le attività in corso nell'edificio
		5	L'intervento è risolutivo del problema, tranne i casi particolarmente complessi
		6	Qualità dell'intervento effettuato
		7	Pulizia dei locali a fine intervento
		8	Qualità complessiva dei servizi effettuati dall'impresa nel Suo immobile
		9	L'edificio nel suo complesso è ritenuto sicuro ed adeguato alle esigenze scolastiche o di ufficio
Domande specifiche sui singoli servizi	S2	10	Servizio Manutenzione Edile (serramenti, murature, pavimenti, scale, ecc.)
	S3	11	Servizio Manutenzione Impianti (elettrici, antincendio, idrico sanitari, allarme, ecc.)
	S3.4	12	Servizio Manutenzione Impianti fissi di trasporto a funzionamento costante (no fermi macchina per lunghi periodi)
	S4	13	Servizio Riscaldamento, rispetto delle temperature di legge (20±2°)
	S5.4	15	Servizio Manutenzione Aree Verdi (sfalci, potature, pulizia, ecc.)