



FORMALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ E DI PROCESSO IN INDICATORI MISURABILI

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ	OBIETTIVO / PROCESSO	INDICATORE	DATO ATTUALE		DATO OBIETTIVO		FREQUENZA	
			DATE	PERC %	DATE	PERC. %		
ELEVATI STANDARD QUALITATIVI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	SODDISFAZIONE CLIENTE / ACCETTAZIONE	Tempi di attesa	8 min.		6- 15 m.	//	Mensile	
	SODDISFAZIONE CLIENTE / PRELIEVO	Tempi di attesa	16 minuti		10- 20m.		Mensile	
	SODDISFAZIONE CLIENTE / ESECUZIONE ESAME VEQ	Controlli Esterni	2021 711/1068 254/1068 68/1068 35/1068	2020 492/752 195/752 46/752 19/752	2020 67% 24% 6% 3%	2020 65% 28% 5% 2%		
	STANDARD QUANTITATIVI / NUMERO ESAMI		956.464 931.524 795.586 867.792 1.108.985		100%		Come da calendario	
	STANDARD QUANTITATIVI / NUMERO PRELIEVI		2017 2018 2019 2020 2021	89.750 86.803 75.849 79.586 93.748	100%		Come da calendario	
	STANDARD QUALITATIVI / ESECUZIONE ESAME	Controlli Interni	2 DS		100%	100%	Come da calendario	
	STANDARD QUALITATIVI / APPROVVIGIONAMENTO	Gestione Magazzino	Tutto		100%	100%	Come da calendario	
	STANDARD QUALITATIVI / RISORSE UMANE	Corsi d'aggiornamento	4 annuali			4 annuali	Piano d'addestramento	
	SODDISFAZIONE CLIENTE / RITIRO REFERTO	Tempi di consegna routine	Giornosuccessivo		100%	100%	Giornaliero	
	SODDISFAZIONE CLIENTE / RITIRO REFERTO	Tempi di consegna specialistici	2-3 gg		100%	2-3 gg	Giornaliero	
GESTIONE DEI DISSERVIZI / NON CONFORMITA' E RECLAMI	N° non conformità		2020 39	2020 39	//	//	Giornaliero	
	N° reclami		0		//	//	Giornaliero	
	Customer satisfaction		2022 687/1305	2021 428/1305	2022 53% 33%	2021 67% 22%	2023 65% 27%	Annuale
	Ottimo		149/1305		11%	9%	8%	
	Buono		41/1305		3%	2%	0%	
Discreto		0/1305		0%	1%	0%		
Soddisfacente								
Non soddisfacente								