



Department of Conformity Assessment Procedure
for the management of Survey of client satisfaction

Code: CAG. ECA. 028.001

Date: 13/07/2017

Edition: 001

QUESTIONNAIRE FOR THE SURVEY OF CLIENT SATISFACTION

Page 1/1

Dear Customer,

To improve our services, we would like to hear your opinion on the quality of our services. Give us a few minutes to answer this questionnaire that you can return by e-mail to dec@anorcameroun.info or in print out. Thanking you in advance.

Questions (Kindly check (✓) one of the following boxes to answer the questions asked)	1	2	3	4	5
How satisfied are you with the:					
1) Respect of schedules?	☐	☐	☐	☐	☐
2) Our attitude towards clients?	☐	☐	☐	☐	☐
3) Availability of DEC staff?	☐	☐	☐	☐	☐
4) Clarity of audit / inspection reports, labelling and analysis?	☐	☐	☐	☐	☐
5) Clarity of certificate of conformity?	☐	☐	☐	☐	☐
6) The respect of deadlines for the programming of audit/inspections	☐	☐	☐	☐	☐
7) Reporting and deadline for issuance of certificate?	☐	☐	☐	☐	☐
8) Billing of certification?	☐	☐	☐	☐	☐
9) Ease of communicating with DEC?	☐	☐	☐	☐	☐
10) General appreciation of the provision of the DEC	☐	☐	☐	☐	☐
What is your assessment of the following points?					
11) Would you recommend the DEC to someone for certification? Yes ☐ No ☐ Why?.....					
12) In general, has the DEC met your expectations? Yes ☐ No ☐ Why?.....					

5. Excellent- 4. Very satisfactory- 3. Satisfactory – 2. Unsatisfactory – 1. Very unsatisfactory.

Your remarks and suggestions:

Filled by (Optional)

Company _____
Name _____ Email _____
Address _____ Telephone _____ Date _____



Direction de l'Evaluation de la Conformité
Procédure de gestion de l'enquête de satisfaction client

Date: 23/07/2018

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENT

Edition: 001

Page 2/1

Cher client,

Dans le cadre de l'amélioration de nos services, nous souhaiterions recueillir votre avis quant à la qualité de nos services. Nous vous prions de nous accorder quelques minutes pour répondre à ce questionnaire que vous retournerez soit par e-mail à dec@anorcameroun.info soit sur support physique. La Direction de l'Evaluation de la Conformité vous remercie d'avance.

Questions (Veuillez répondre aux questions posées en cochant (✓) une des cases suivantes)	1	2	3	4	5
Quel est votre degré de satisfaction quant:					
1) Au respect des horaires ?	☐	☐	☐	☐	☐
2) A l'accueil des clients ?	☐	☐	☐	☐	☐
3) A la disponibilité du personnel de la DEC ?	☐	☐	☐	☐	☐
4) A la clarté des rapports d'audit?	☐	☐	☐	☐	☐
5) A la clarté de certificat de conformité ?	☐	☐	☐	☐	☐
6) Respect de délais de programmation des missions d'audit/ inspection	☐	☐	☐	☐	☐
7) Aux délais de rendu des rapports et de certificat ?	☐	☐	☐	☐	☐
8) Au cout pratiqué ?	☐	☐	☐	☐	☐
9) A la facilité à communiquer avec la DEC ?	☐	☐	☐	☐	☐
10) Appréciation générale de la prestation de la DEC	☐	☐	☐	☐	☐
Quelle est votre appréciation des points suivants:					
11) Recommanderiez-vous la DEC à une entreprise pour la certification? Oui ☐ Non ☐ Pourquoi?.....					
12) De manière générale, la DEC a-t 'elle répondu à vos attentes ? Oui ☐ Non ☐ Pourquoi?.....					

5. Excellent- 4. Très satisfaisant- 3. Satisfaisant– 2. Insatisfaisant– 1. Très insatisfaisant

Vos remarques et suggestions

Rempli par (Optionnel)

Société _____
Nom _____ E-mail _____
Adresse _____ Téléphone _____ Date _____