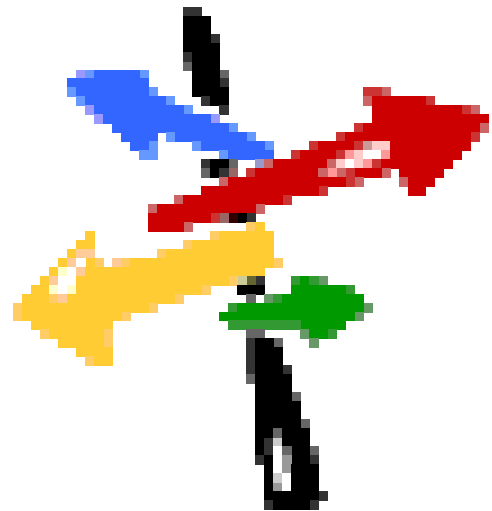


ALLA QUALITÀ NON MANCANO SEGNALI , ANZI

- Carta della mobilità
- Standard di qualità
- Contratto di servizio
- Certificazione qualità iso 9001:2000
- Comitato degli utenti
- Gestione dei reclami
- Qualità attesa
- Qualità erogata
- Qualità percepita
- Carta dei valori
- Barometro della qualità
-



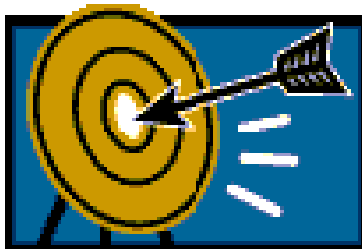
Patrocinio



Supporto tecnico-scientifico e
organizzativo



MANCA PERÒ UNO STRUMENTO CHE FACCI CONVERGENZA E SINTESI
RIMETTENDO REALMENTE L'UTENTE AL CENTRO
DEL PROGETTO QUALITÀ DANDO VOCE ALLE SUE ATTESE



Patrocínio



Supporto tecnico-scientifico e
organizzativo



“Verso il nuovo PRIT - Qualità & TPL: dalla certificazione della qualità alla qualità certificata dei servizi”
Aula Magna - Viale Aldo Moro 30 - Bologna, 24 novembre 2009

**LA CERTIFICAZIONE SECONDO LA NORMA UNI EN 13816
BASA LA PROPRIA STRATEGIA DI CENTRALITÀ DEL CLIENTE
E DI VIRTUOSITÀ DEL PROCESSO SU UN TRIPLICE ELEMENTO**

**COMITATO
TRIPARTITO**

**CONTRATTO
DI SERVIZIO**



**SISTEMA DI
MONITORAGGIO**

Patrocinio



Supporto tecnico-scientifico e
organizzativo

