Enquête annuelle de

satisfaction clients

Cette enquête menée dans le cadre de la Charte Qualité Bois Déchiqueté a pour but de recueillir l’avis des maîtres d’ouvrages des chaufferies bois afin d’améliorer les prestations des fournisseurs adhérents.

Commune de la chaufferie : …………………………………………………………………………………………

Nom du maitre d’ouvrage de la chauferie :……………………………………………………………………..

Nom de la Chaufferie :………………………………………………………………………………………………….

Nom de la personne référente ………………………………………………………………………………………

Adresse mail de la personne référente :…………………………………………………………………………

# Nom de votre fournisseur lors de la saison de chauffe 2016-2017 :

# Quantités livrées au cours de la saison de chauffe :

# Avez-vous un contrat d’approvisionnement pour votre chaufferie : OUI NON

# Le prix fixé dans le contrat est-il en : tonnes MAP\* kWh

# Le combustible livré au cours de la saison de chauffe était-il de qualité constante ?

#  OUI NON

1. Si non cela a-t-il engendré des problèmes en chaufferie : OUI NON
2. Si des problèmes ou insuffisances ont été constatées, ceux-ci concernent-ils :

 Le taux d’humidité
 Précisez :

 La granulométrie

 Précisez :

 Taux de fines

Précisez :

Autre :

# Si vous avez rencontré des problèmes de qualité, en avez-vous informé votre fournisseur ?

 OUI NON

1. Si oui, a-t-il pris en compte vos remarques ?

# Le fournisseur a-t-il manqué une livraison : OUI NON

1. Si oui vous a-t-il informé de son incapacité à venir livrer : OUI NON
2. Un arrangement a-t-il été trouvé à chaque fois pour éviter un arrêt de la chaudière suite à un manque de combustible : OUI NON
3. Si du fait d’une incapacité à vous livrer et que votre fournisseur a du recourir a à un autre approvisionneur, le combustible livré était-il de qualité comparabale ? OUI NON

# Le fournisseur a-t-il toujours remis en état les lieux de la livraison : OUI NON

# Le fournisseur a-t-il respecté les horaires de livraison convenus : OUI NON

# En cas de retard sur l’horaire celui-ci vous a-t-il prévenu à chaque fois : OUI NON

# Un bon de livraison affichant le tonnage livré et l’humidité du combustible vous a-t-il été fourni à chaque livraison? OUI NON

# Quels seraient les points d’amélioration que le fournisseur pourrait apporter pour vous donner une plus grande satisfaction ?

# Connaissez vous la Charte Qualité Bois Déchiqueté ? OUI NON

# Commentaires

Fait à  le / /

**\*** : Mètres cube Apparent Plaquette