

EGYCER Client Satisfaction Survey

استبيان رضا عملاء إيجي سيرت

EGYCER thanks your organization for choosing our certification services and for providing us with the opportunity to continually improve our Quality Management System and the services we provide.

شكر إيجي سيرت مؤسستكم على اختيارها لخدمات الشهادات وتوفير الفرصة لنا لتحسين نظام إدارة الجودة والخدمات التي نقدمها باستمرار.

To identify opportunities for improvement and enhance customer satisfaction, EGYCERT continually monitors and evaluates customer feedback. Your feedback is highly valued and may be provided through this survey or through any other documented means of communication, including e-mail, telephone conversations, meetings, complaints, appeals, compliments or suggestions.

تحديد فرص التحسين وتعزيز رضا العملاء، تراقب إيجي سيرت باستمرار ملاحظات العملاء وتقييمها. ملاحظاتك محل تقدير كبير وقد تقدم من خلال هذا الاستبيان أو من خلال أي وسيلة تواصل موثقة أخرى، بما في ذلك البريد الإلكتروني، والمكالمات الهاتفية، والاجتماعات، والشكاوى، والاستئنافات، والإشادة أو الاقتراحات.

Completion of this survey is voluntary. All information provided will be treated as confidential and will be used solely for the purpose of evaluating and improving our services. Your responses will not influence the inspection, certification process, or certification decision in any way.

إكمال هذا الاستطلاع طوعي. سيتم التعامل مع جميع المعلومات المقدمة على أنها سرية وستستخدم فقط لغرض تقييم وتحسين خدماتنا. لن تؤثر إجاباتك على عملية الفحص أو الشهادة أو قرار الشهادة بأي شكل من الأشكال.

1. OPERATOR INFORMATION:

Operator Name	
Client Code	
Certification Scheme	☐ Regulation (EU) 2018/848 and its implementing and delegated acts ☐ Egcerc Production Standard and control measures equivalent to the GB Organic Production Rules ☐ Canadian Organic Regime (COR) ☐ GLOBALG.A.P. IFA ☐ GRASP ☐ CoC
Inspection Date	dd/mm/yyyy
Inspector (s)	

2. RATING SCALE

Rating	Description
1	Excellent ممتاز
2	Good جيد
3	Satisfactory مرضي
4	Needs Improvement يحتاج إلى تحسين
5	Unsatisfactory غير مرض

		Excellent ممتازة	Good جيد	Satisfactory مرضي	Needs Improvement يحتاج إلى تحسين	Unsatisfactory غير مرضية
I General عام						
1	Clarity in correspondence الوضوح في المراسلات					
2	Response time to requests and queries. وقت الاستجابة للطلبات والاستفسارات					
3	Requested administration services. الخدمات الإدارية المطلوبة					
4	Communication with Clients التواصل مع العملاء					
5	Information provided regarding certification requirements, applicable standards and certification procedures. المعلومات المقدمة حول متطلبات الشهادة، والمعايير المعمول بها، وإجراءات الشهادة.					
II. Assessment of EGYCERT Services تقييم خدمات إيجي سيرت						
1	Inspector's Knowledge about different standards معرفة المفتشين بالمعايير المختلفة					
2	Independence and Impartiality of Inspector استقلال وحياد المفتش					
3	Professional Attitude and Behaviour of the Inspector(s) الموقف المهني وسلوك المفتش (المفتشين)					
4	Clarity and quality of inspection report وضوح وجودة تقرير التفتيش					
5	Independence and Impartiality of Certification Decision استقلالية وحيادية قرار الشهادة					
6	Handling of Complaints (if applicable) التعامل مع الشكاوى (إذا كان ذلك ينطبق)					
7	Timeliness of Inspection, Certification and Administrative Services الالتزام بتوقيت الفحص والشهادات والخدمات الإدارية					
8	Overall Quality of Services الجودة الشاملة للخدمات					

3. OVERALL SATISFACTION

Overall satisfaction with EGYCERT services

☐ Excellent ☐ Good ☐ Satisfactory ☐ Needs Improvement ☐ Unsatisfactory

4. Would you recommend EGYCERT to another organization?

☐ Yes ☐ Probably ☐ No

5. SUGGESTIONS FOR IMPROVEMENT

– What improvements would you recommend to enhance EGYCERT's certification services?

.....

.....

.....

.....

.....

– **Comments, Compliments, Suggestions or Complaints**

Please provide any comments, compliments, suggestions or complaints regarding our certification services.

.....

.....

.....

.....

.....

6. May EGYCERT contact you regarding your comments? ☐ Yes ☐ No

Above form completed by (Operator Name)/(اسم المشغل) بواسطة (اسم المشغل):

(Signature & Company stamp (التوقيع وختم الشركة) (Date (التاريخ))

7. For EGYCERT Use Only

Date Received	
Method of Feedback	☐ Survey ☐ Email ☐ Telephone ☐ Meeting ☐ Complaint ☐ Appeal ☐ Website ☐ Other
Feedback Classification	☐ Positive ☐ Suggestion ☐ Complaint ☐ Complaint already registered
Corrective Action Required	☐ Yes ☐ No
Corrective Action Request (CAR) No.	
Actions Taken / Follow-up	
Reviewed By	
Signature	
Date	

Where this survey is not completed or an insufficient number of survey responses is received, EGYCERT may evaluate customer satisfaction using other documented sources of customer feedback, including e-mail correspondence, telephone conversations, meetings, complaints, appeals, compliments and other documented communications received during the certification cycle.