



CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

ENQUETE SATISFACTION CLIENT

IMP.QHSE.15

Rév : 02 Page : 1/1

Date : 02.10.2024

Sir,

Through the establishment of our quality and following your call at at Arzew/Béthioua port, please help us to improve the quality of our services by taking a few moments to express your level of satisfaction regarding your needs and expectations, the team at the harbor office thanks you in advance.

Monsieur,

Dans le cadre de notre démarche qualité, et suite à votre escale au port d'Arzew/Bethioua, nous vous prions de nous aider à améliorer la qualité de nos prestations en prenant quelques instants de votre temps pour nous exprimer votre niveau de satisfaction par rapport à vos besoins et attentes, l'équipe de la capitainerie vous en remercie par avance

Institution / Ship :

Navire:

Name:

Nom :

Type of goods :

Type de marchandise:

Phone, Fax :

Tél, Fax :

E-mail :

2. Indicate your level of satisfaction with the following:

2.Indiquez votre niveau de satisfaction relatif aux points suivants:

	Very satisfied Très satisfait	Satisfied satisfait	Unsatisfied Insatisfait	Very Unsatisfied Très insatisfait
Quality of the first arrival road contact with port control -Qualité de l'accueil à l'arrivée sur rade	☐	☐	☐	☐
Pilotage service -Prestations de pilotage	☐	☐	☐	☐
Towing service -Prestations de remorquage	☐	☐	☐	☐
Mooring / Unmooring service -Prestations de lamanage	☐	☐	☐	☐
General state of the berth -Etat général du poste d'accostage	☐	☐	☐	☐
Steevedoring service -Manutention (General Cargo)	☐	☐	☐	☐
Other services (water supply, Garbage, Crew transfert ...) -Autres prestations (Avitaillement en eau, Garbage, changement d'équipage ...)	☐	☐	☐	☐

If Unsatisfied, why? / Improvement Suggestions (please specify):

Si insatisfait, pourquoi ? / Suggestions d'amélioration (précisez, s'il vous plaît) :

.....
.....
.....
.....

At / A **On/ Le,**

Customer's visa/ Visa du Client

PS : This form must be submitted to the QHSE Manager

NB: Cette fiche doit être transmise impérativement au RMQHSE