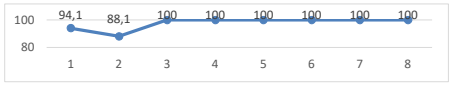
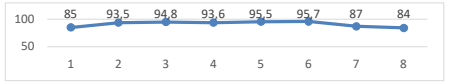
ANDAMENTO CUSTOMER SATISFACTION

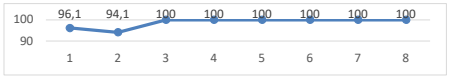
VOGHERA

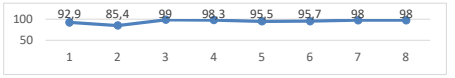
PO-09 M1 Rev.01 del 15/07/2025

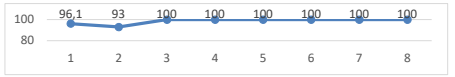
INDICATORI	VOCI	Esito positivo	OBIETTIVO	RESPONSABILITA'	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
ACCETTAZIONE	AMBIENTE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	94,1	88,1	100	100	100	100	100	100
	ATTESE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	85	93,5	94,8	93,6	95,5	95,7	87	84
	DISPONIBILITA'	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	96,1	94,1	100	100	100	100	100	100
PRELIEVO	GENTILEZZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	92,9	85,4	99	98,3	95,5	95,7	98	98
	PROFESSIONALITA'	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	96,1	93	100	100	100	100	100	100
	ASSISTENZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	95,3	100	100	100	100	100	100	100
REFERTAZIONE	GENTILEZZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	94,5	97,3	100	99,2	95,5	95,5	98	96
	AMBIENTE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	86,6	87	100	100	95,5	95,8	96	96
	ATTESE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	78,7	66,5	100	86,4	95,5	95,7	86	92
	PUNTUALITA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato anno precedente	DIREZIONE	79,5	81,6	99	94,9	99,1	99,1	89	92

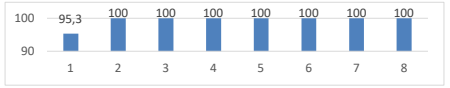


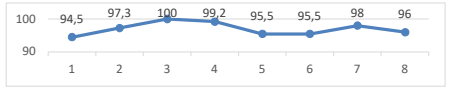


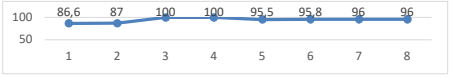


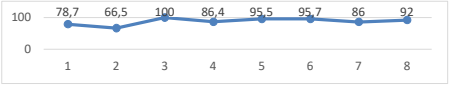


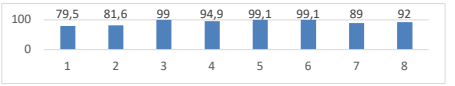










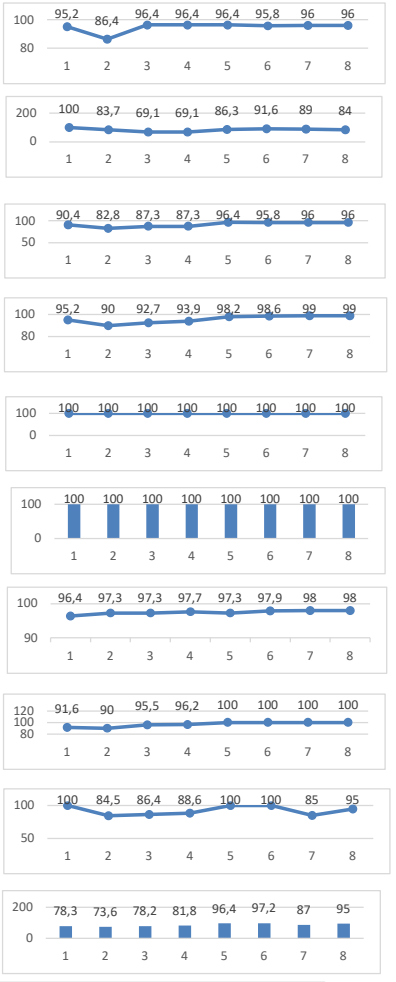


ANDAMENTO CUSTOMER SATISFACTION

CASTEGGIO

PO-09 M1 Rev.01 del 15/07/2025

INDICATORI	VOCI	Esito positivo	OBIETTIVO	RESPONSABILITA'	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
ACCETTAZIONE	AMBIENTE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	95,2	86,4	96,4	96,4	96,4	95,8	96	96
	ATTESE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	83,7	69,1	69,1	86,3	91,6	89	84
	DISPONIBILITA'	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	90,4	82,8	87,3	87,3	96,4	95,8	96	96
PRELIEVO	GENTILEZZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	95,2	90	92,7	93,9	98,2	98,6	99	99
	PROFESSIONALITA'	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100	100	100	100	100
	ASSISTENZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100	100	100	100	100
REFERTAZIONE	GENTILEZZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	96,4	97,3	97,3	97,7	97,3	97,9	98	98
	AMBIENTE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	91,6	90	95,5	96,2	100	100	100	100
	ATTESE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	84,5	86,4	88,6	100	100	85	95
	PUNTUALITA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	78,3	73,6	78,2	81,8	96,4	97,2	87	95

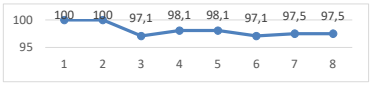


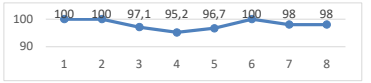
ANDAMENTO CUSTOMER SATISFACTION

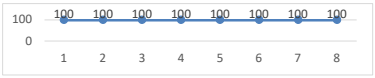
STRADELLA

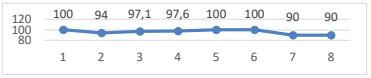
PO-09 M1 Rev.01 del 15/07/2025

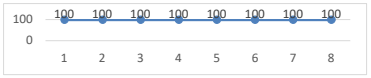
INDICATORI	VOCI	Esito positivo	OBIETTIVO	RESPONSABILITA'	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
ACCETTAZIONE	AMBIENTE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	97,1	98,1	98,1	97,1	97,5	97,5
	ATTESE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	97,1	95,2	96,7	100	98	98
	DISPONIBILITA'	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100	100	100	100	100
PRELIEVO	GENTILEZZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	94	97,1	97,6	100	100	90	90
	PROFESSIONALITA'	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100	100	100	100	100
	ASSISTENZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100	100	100	100	100
REFERTAZIONE	GENTILEZZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100	100	100	100	100
	AMBIENTE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100	100	100	100	100
	ATTESE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	86,7	100	100	88	100
	PUNTUALITA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	80	100	100	100	100	90	100

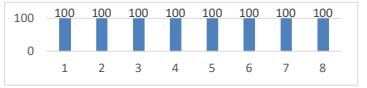


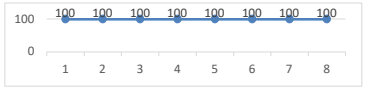


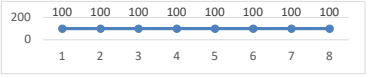


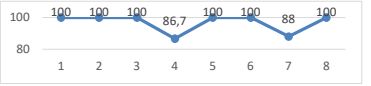


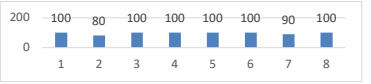












ANDAMENTO CUSTOMER SATISFACTION

VARZI

PO-09 M1 Rev.01 del 15/07/2025

INDICATORI	VOCI	Esito positivo	OBIETTIVO	RESPONSABILITA'	2023	2024	2025	2026
ACCETTAZIONE	AMBIENTE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100
	ATTESE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100
	DISPONIBILITA'	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100
PRELIEVO	GENTILEZZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100
	PROFESSIONALITA'	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100
	ASSISTENZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100
REFERTAZIONE	GENTILEZZA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100
	AMBIENTE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	100	100
	ATTESE	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	88	100
	PUNTUALITA	Ottimo + Buono >75%	≥ del dato attuale	DIREZIONE	100	100	90	100

