|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FİRMA İSMİ** | **:** |  |
| **FİRMA FAALİYET ALANI** | **:** |  |
|  **ADRES** | **:** |  |
| TEL/FAKS | **:** |  |
| **ANKETİ DOLDURANIN ADI-SOYADI UNVANI** | **:** |  |
| ANKETİN DOLDURULDUĞU TARİH | **:** |  |
| ANKETİ DOLDURANIN İMZASI | **:** |  |

*Belirteceğiniz eleştiri ve öneriler gelecekte sizlere daha kaliteli hizmet sunmamızı sağlayacaktır. Bu nedenle formu içtenlikle ve önemseyerek doldurmanızı ve bizlere göndermenizi bekliyoruz.*

|  |
| --- |
| **1. GRUP SORULAR** (Boğaziçi Üniversitesi Çevre Analizleri Laboratuvarı) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Nasıl tanıdınız? Tavsiye üzerine Fuardan Medyadan Kataloğunuzdan Web sitenizden |
|  | Tercih nedeniniz hangisidir**? 1 Kalite 2 Fiyat 3 Termin süresi** Yalnız 1 Yalnız 2 Yalnız 3 1-2 2-3 1-3 1-2-3 |
|  | Hiç ziyaret ettiniz mi? Evet çok defa Birkaç defa Hayır |

|  |
| --- |
| **2. GRUP SORULAR**  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Kesinlikle hayır | Hayır | Kısmen Evet | Evet | Kesinlikle evet |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 ile 5 arasında bir şıkkı işaretleyin** | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Çalışanlarına ilettiğiniz görüşler zamanında değerlendiriliyor mu? |  |  |  |  |  |
|  | Teknik personelin mesleki bilgi ve beceri paylaşımını yeterli buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
|  | Çalışanlarının size yaklaşımını olumlu buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
|  | İletişim problemsiz sağlanıyor mu? |  |  |  |  |  |
|  | Deney raporlarının teslim süresinden memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
|  | İstek ve şikayetlerinizle yeterince ilgileniyor mu? |  |  |  |  |  |
|  | Verilen hizmetler konusunda talep ettiğinizde yeterli bilgilendirme yapılıyor mu? |  |  |  |  |  |
|  | Analiz talebinde bulunurken ve numune alma ile ilgili bilgilendirilirken sorularınıza yeterli cevap alabiliyor musunuz? |  |  |  |  |  |
|  | Talebiniz ile deney raporu uyumlu mu? |  |  |  |  |  |
|  | Deney raporu anlaşılabilir mi? |  |  |  |  |  |
|  | Deney laboratuvarından aldığınız hizmetten memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
|  | Numune Kabul Birimi’nin davranışlarından memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
|  | Numuneleriniz analizlenirken deneye tanıklık ettiyseniz hizmetten memnun kaldınız mı?  |  |  |  |  |  |
|  | Bu tanıklıkta deney laboratuvarı çalışanlarının davranışlarından memnun musunuz?  |  |  |  |  |  |
| **Lütfen diğer görüş ve önerilerinizi belirtiniz.** |
|  |

|  |
| --- |
| **Değerlendirmeler (Çevre Analizleri Laboratuvarı tarafından doldurulacaktır)** |
|  |

Müşteri memnuniyeti anketindeki herhangi bir soru 3 veya daha altı bir puan almış ise bu şikayet kabul edilir ve Çevre Analizleri Laboratuvarı tarafından ***FR-08.03 Müşteri Şikayet Kayıt Formu’***na kaydedilir, değerlendirme yapıldıktan sonra sizinle iletişime geçilerek bilgi verilir.