MÜŞTERİ ŞİKAYET VE MEMNUNİYET ANKET FORMU

Laboratuvar, TS EN ISO/IEC 17025:2017 "Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar" standardına uygun olarak sürdürdüğü Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesinde, müşteri taleplerine açıklık kazandırılması amacıyla müşterilerden gelen her türlü bilginin sisteme yönelik katkısı göz önünde bulundurulmakta ve müşterilere iyi bir iletişim kurulması hedeflenmektedir.

Müşterilerimizin memnuniyetini, beklentilerini daha net bir şekilde algılamak ve eksiklerimizi tespit ederek gereklerini yerine getirmek ve iç /dış müşterilerimize daha iyi hizmetin sunulmasında önemli veriler elde etmek için Müşteri Şikayet ve Memnuniyet Anket Formu'nu size sunmuş bulunmaktayız.

DEĞERLENDİRME

LÜTFEN ANKETTEKİ SORULARI AŞAĞIDAKİ ÖLÇEĞİ KULLANARAK DEĞERLENDİRİNİZ VE İLGİLİ YERLERE UYGUN GÖRDÜĞÜNÜZ PUANI VERİNİZ.

FİRMA ADI:
ADRESİ:
TELEFON:
FAKS:
e-posta:
YETKİLİ KİŞİ:
TARİH:

MEMNUN MUSUNUZ ?	1	2	3	4	5
1 - Verilen hizmetler ile ilgili bilgi talep edildiğinde tatmin edici cevaplar alınıyor.					
2 - Aldığınız hizmetlere yönelik şikayetler dinleniyor ve zamanında çözümleniyor.					
3 - Analiz raporlarının içeriği anlaşılır ve kapsamlıdır					
4 - Deney işlemleri belirtilen zaman içinde tamamlanıyor.					
5 - Numune kabul işlemleri ve verilen hizmet etkindir.					
6- Numune alma işlemi tatmin edicidir.					
7 - Çalışanların müşteriyle iletişimleri uygundur.					
8 - Verilen hizmetler güvenilir niteliktedir.					
9 - Tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkelerine özen gösteriliyor					
10- Çalışmak için tekrar bizi seçer misiniz?	EVET			HAYIR	
11 - Tüm bu unsurların dışında bizlere tavsiye edeceğiniz ya da belirtmek istediğiniz herhangi bir konu varsa lütfen belirtiniz.					
* (5) Çok İyi, (4) İyi, (3) Orta, (2) Kötü, (1) Çok Kötü					