



MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

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)

1.	Nasıl tanıdınız? ☐ Tavsiye üzerine ☐ Fuardan ☐ Medyadan ☐ Kataloğunuzdan ☐ Web sitenizden
2.	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
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.	Çalışanlarına ilettiğiniz görüşler zamanında değerlendiriliyor mu?					
2.	Teknik personelin mesleki bilgi ve beceri paylaşımını yeterli buluyor musunuz?					
3.	Çalışanlarının size yaklaşımını olumlu buluyor musunuz?					
4.	İletişim problemsiz sağlanıyor mu?					
5.	Deney raporlarının teslim süresinden memnun musunuz?					
6.	İstek ve şikayetlerinizle yeterince ilgileniyor mu?					
7.	Verilen hizmetler konusunda talep ettiğinizde yeterli bilgilendirme yapılıyor mu?					
8.	Analiz talebinde bulunurken ve numune alma ile ilgili bilgilendirilirken sorularınıza yeterli cevap alabiliyor musunuz?					
9.	Talebiniz ile deney raporu uyumlu mu?					
10.	Deney raporu anlaşılabilir mi?					
11.	Deney laboratuvarından aldığınız hizmetten memnun musunuz?					
12.	Numune Kabul Birimi'nin davranışlarından memnun musunuz?					
13.	Numuneleriniz analizlenirken deneye tanıklık ettiyseniz hizmetten memnun kaldınız mı?					
14.	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.