

 BİLECİK DEMİR ÇELİK SAN. VE TİC. A.Ş.	BİLECİK DEMİR ÇELİK SAN VE TİC A.Ş.				
	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKET FORMU				
	Doküman No	İlk Yayın Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa
	LAB.PR.19-FR.01	01.08.2024	00	00.00.0000	1 / 1

Sayın ilgili;

Kurumumuzun sahip olduğu kalite yönetim sistemleri standartları çerçevesinde, size daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitesini geliştirebilmek açısından, aşağıdaki anket sorularını cevaplayarak iletmenizi veya posta/kargo ile tarafımıza göndermenizi rica ederiz.

Müşteri Adı (Kaşe)	Tarih: .../ ... / 20....
Müşteri Adresi	
Müşteri İletişim Tel ve E-mail	
Müşteri İmza	

SORULAR	DEĞERLENDİRMELER				
	Çok iyi (5)	İyi (4)	Orta (3)	Kötü (2)	Çok kötü (1)
MÜŞTERİ HİZMETLERİ:					
1-İlgili kişiye rahatlıkla ulaşabildiniz mi?					
2-Sorularınıza tatmin edici cevaplar alabildiniz mi?					
3-Bilgilendirme ve iletişim seviyesi yeterli mi?					
4-Laboratuvar hizmetinden tekrar yararlanmayı düşünüyor musunuz?					
5-Hizmetin verildiği ortam ve alt yapı uygun mu?					
6-Laboratuvarımızın gizlilik ilkelerine bağlı kaldığını düşünüyor musunuz?					
7-Şikâyetlerinizin cevaplandırılması hızlı ve tatmin edici mi?					
8-Web adresimiz içerik açısından yeterli mi?					
9-Çalışanlarımızı sizlerle olan iletişimlerinde saygılı ve nezaketli buluyor musunuz?					
10-Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetin kalitesinden memnun musunuz?					
11-Laboratuvarımızın sunmuş olduğu hizmetlerindeki tarafsızlık ve gizlilik?					
12-Laboratuvarımızı başka firmalara önerir misiniz?					
TEKLİF/ SÖZLEŞME:					
13-Analiz Talep Formu'nda verilen bilgiler yeterince açık mı?					
14-Numune Yönetim Prosedürü yeterince açık ve anlaşılır mı?					
DENEY FAALİYETLERİ:					
15-Deney metodlarımız ihtiyacınıza uygun mu?					
16-Deney ile ilgili teknik kadromuzun bilgilendirme düzeyi yeterli mi?					
17-Deney sonuçlarını güvenilir buluyor musunuz?					
RAPORLAMA:					
18-Raporlar zamanında tarafınıza ulaştı mı? (Sonuç verme süremiz)					
19-Rapordaki bilgiler yeterince açık ve anlaşılır mı?					
20-Rapordaki bilgiler talebe uygun mu?					
Lütfen görüş ve önerilerinizi belirtiniz.					

Değerlendirme: Her soru 5 puan değerindedir. Değerlendiren Adı Soyadı: Tarih / imza: (Bu bölüm Bilecik Demir Çelik Test Laboratuvar Tarafından doldurulacaktır.)	Toplam Puan: Değerlendirmede Çok Kötü (1) veya Kötü (2) verildiyse; DF Açıldı mı? ☐ EVET ☐ HAYIR Evet ise DF No:
---	--