# MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET
# ANKET FORMU

Formun Doldurulduğu Tarih:

Aşağıdaki Anket soruları beşlik skala ile değerlendirilir.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| (0 puan) | (25 puan) | (50 puan) | (75 puan) | (100 puan) |

**1. Analiz hizmetleri ve kalitesi hakkında düşünceleriniz.**

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

**2. Sorduğunuz sorulara yeterli cevap alabiliyor musunuz?**

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

**3. Analiz süreleri hakkındaki düşünceleriniz.**

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

**4. Personelin müşteriye karşı tutumu hakkındaki görüşleriniz.**

1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐

**5. Laboratuarımızda yapılmasını istediğiniz ve Akredite olmasını istediğiniz analizler**.

……..

……..

**6. Deney hizmetine ait raporlar zamanında tarafınıza ulaşıyor mu?**

**1** ☐ **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5** ☐

**7. Aldığınız hizmete yönelik şikayetleriniz dinleniyor mu ve zamanında çözümleniyor mu?**

**1** ☐ **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5** ☐

**8. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?**

**1** ☐ **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5** ☐

**9. Hizmet raporlarımız hatasız hazırlanıyor mı?**

☐ **1** **2** ☐ **3** ☐ **4** ☐ **5** ☐

**10. Çalışanlarımızın siz müşterilerimiz ile iletişimi (yüz yüze, telefon ile, elektronik posta ile) hakkındaki düşünceleriniz**

**.....**

**.....**

**11. Laboratuvarımızla ilgili şikayetiniz var mı? Varsa aşağıdaki bilgileri doldurunuz.**

**Şikayetçinin Adı Soyadı :**…….

**Telefon/Faks No/e-mail :** ……

**Cep Telefonu** :……..

**Şikayet Konusu :**

……

……

……..

Ankete katılan Kurum/Kişi:

Adres ve Tel No:

E-Posta Adresi :