

 Deneysel Fen Bilimleri Uygulama ve Araştırma Merkezi	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKET FORMU	Doküman No:	DFM-PR04-F02
		Yayınlanma Tarihi:	16.01.2017
		Revizyon No/ Tarih:	00/ -
		Sayfa No/Toplam Sayfa No:	Sayfa 1 / 1

Değerli Müşterimiz,

Bu anket, Laboratuvarımızın TS EN ISO/IEC 17025 “Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar” standardına uygun olarak sürdürdüğü Kalite Yönetim Sistemine göre hizmetin geliştirilmesi, müşteri memnuniyetinin ve taleplerinin sisteme yansıtılabilmesi ve iyileştirmelerin yapılabilmesi amacıyla düzenlenmiştir.

Lütfen aşağıdaki soruları size daha iyi hizmet verebilmemiz için yanıtlayınız.

Kurum/ Firma Adı / Ünvanı	İletişim Bilgileri		
Yetkilinin Adı Soyadı	Ünvanı	İmza	Tarih

Memnuniyet	5	4	3	2	1
	Çok İyi	İyi	Orta	Kötü	Çok Kötü

Soru No	Anket Sorusu	5	4	3	2	1
1	Aldığımız hizmetle ilgili verilen ön bilgilendirmenin yeterliliği					
2	Hizmet kabulü işlemlerindeki memnuniyet					
3	Talebinizin size taahhüt edilen sürede bitirilmesi					
4	Hizmetin yürütülmesi sürecinde laboratuvarımız ile olan iletişim					
5	Deney raporunun anlaşılır olması ve istediğiniz bilgileri içermesi					
6	Verilen hizmetin doğruluğuna güven					
7	Diğer kuruluşların hizmetine göre laboratuvarımızın verdiği hizmet					
8	Verilen hizmette tarafsızlık gizlilik ve dürüstlük ilkelerinin uygulanışı					
9	Genel fiyat politikamız					
10	Laboratuvarımızın başka kurum ve kuruluşlara tavsiye edilebilirliği					

Hizmetlerimizin iyileştirilmesi amacıyla talep, beklenti ve önerileriniz:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Hazırlayan	Kontrol Eden/ Yayınlayan	Onaylayan
Kalite Yöneticisi	Kalite Yöneticisi	Laboratuvar Müdürü
Ayşe Nur ÖZKAN	Ayşe Nur ÖZKAN	Mustafa ESKİCİ