

Müşteri veya Temsilcisinin	Müşteri Anket Takip No:
Adı Soyadı:	Tarih:
Adresi:	E-Posta:
	Tel:
	Belge Geçer (Faks) No:

Aşağıda kurumumuzun hizmet kalitesini artırmaya yönelik sorular yer almaktadır. Sorulara size uygun olan cevabı veriniz. Sorularda 5 (çok iyi), 4 (iyi), 3 (orta), 2 (zayıf-kötü), 1 (çok zayıf-çok kötü) anlamlarını taşımaktadır. 2 ve 1 olarak cevaplanan sorular olumsuz olarak kabul edilir. Olumsuz dönütler şikâyet olarak değerlendirilir ve şikâyet prosesine göre işlem yapılır. TS ISO EN/ IEC 17025:2017 Standardı kapsamında yaptığımız bu anket araştırmasına katılımınızdan, hizmet ve sistem kalitemizi yükselterek siz değerli müşterilerimize daha iyi hizmet vermek adına yapacağımız katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Sorular	5	4	3	2	1
Müşteri İlişkileri					
1. Laboratuvarımızın hizmet kalitesinden memnun musunuz?					
2. Kurum personelinin müşteri ile iletişimindeki düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
3. Laboratuvarımız ile ilişkilerinizde ilgili kişilere rahatlıkla ulaşabiliyor musunuz?					
4. Laboratuvarımız tarafından verilen hizmetler ve teknik konular ile ilgili talep ettiğinizde tatmin edici cevaplar alabiliyor musunuz?					
Hizmet Kalitesi					
5. Laboratuvarımız analizler konusunda ihtiyaçlarınıza cevap verilebiliyor mu?					
6. Kurumdan talep ettiğiniz analizler taahhüt edilen sürede gerçekleşiyor mu?					
7. Deney hizmeti sonucunda hazırlanan raporlar anlaşılır mı ve istenilen bilgileri içeriyor mu?					
8. Analizi sonuçlanmış numuneler istediğinizde iade ediliyor mu?					
Müşteri Memnuniyeti					
9. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?					
10. Aldığınız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz değerlendiriliyor ve zamanında çözülüyor mu?					
11. Müşteri talep ettiğinde yasal hakları ile ilgili bilgi veriliyor mu?					
12. Web sayfamızdaki (https://www.caymer.com.tr) bilgiler sizin için yeterli midir?					
Lütfen görüş ve önerilerinizi belirtiniz.					