



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ FORMU

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| Doküman No       | SAL.PR.7.9/FR.02 |
| İlk Yayın Tarihi | 16.04.2018       |
| Rev.Tarihi-No    | 00               |
| Sayfa No         | 1 / 1            |

ESKİ Genel Müdürlüğü Su Analiz Laboratuvarı olarak, "TS EN ISO/IEC 17025 Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar" standardına uygun bir şekilde sürdürdüğümüz Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesinde, müşteri taleplerine açıklık kazandırılması amacıyla müşterilerden gelen her türlü bilginin sisteme yönelik katkısı göz önünde bulundurulmakta ve müşterilere iyi bir iletişim kurmayı hedeflemekteyiz.

İç ve dış müşterilerimize daha iyi hizmetin sunulmasında önemli veriler elde etmek için Müşteri Memnuniyeti Anket Formunu size sunmuş bulunmaktayız. Elinizdeki bu formdaki tüm soruları cevaplamanızı arz / rica ederiz.

### Ankete Katılan Kişinin:

Tarih:

...../...../.....

Adı Soyadı:

Adres :

Tel / Fax :

E-mail :

İmza:

Puanlama: (1)Kötü, (2)Orta, (3)İyi, (4)Çok İyi

(1) (2) (3) (4) Açıklama (Cevabınız "1" ise)

|    |                                                                                                                             |      |                          |       |                          |  |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------|-------|--------------------------|--|
| 1  | Verilen hizmetler ile ilgili bilgi talep edildiğinde tatmin edici cevaplar alınıyor.                                        |      |                          |       |                          |  |
| 2  | Aldığınız hizmetlere yönelik şikayetler dinleniyor ve zamanında çözümleniyor.                                               |      |                          |       |                          |  |
| 3  | Analiz raporlarının içeriği anlaşılır ve kapsamlıdır.                                                                       |      |                          |       |                          |  |
| 4  | Analiz işlemleri belirtilen zaman içinde tamamlanıyor.                                                                      |      |                          |       |                          |  |
| 5  | Personelin müşteriyle iletişimleri uygundur.                                                                                |      |                          |       |                          |  |
| 6  | Numune kabul işlemleri ve verilen hizmet etkindir.                                                                          |      |                          |       |                          |  |
| 7  | Verilen hizmetler güvenilir niteliktedir.                                                                                   |      |                          |       |                          |  |
| 8  | Tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkelerine özen gösteriliyor.                                                            |      |                          |       |                          |  |
| 9  | Çalışmak için tekrar bizi seçer misiniz?                                                                                    | Evet | <input type="checkbox"/> | Hayır | <input type="checkbox"/> |  |
| 10 | Tüm bu unsurların dışında bizlere tavsiye edeceğiniz ya da belirtmek istediğiniz herhangi bir konu varsa lütfen belirtiniz. |      |                          |       |                          |  |

Doldurduğunuz bu anket ile Su Analiz Laboratuvarı' nın müşterilerine sunduğu hizmetlerin iyileştirilmesine bulunduğunuz katkıdan dolayı sizlere teşekkür ederiz.