|  |  |
| --- | --- |
| **Tarih** |  |
| **Firma / Kurum Adı** |  |
| **Personel Adı-Soyadı (İsteğe bağlı)** |  |
| **Adres** |  |
| **Tel / Faks / e-Posta** |  |

\*Aşağıdaki sorulara 1-5 arası puan veriniz. Puanınız 1, 2 veya 3 ise “Açıklama” kısmına yaşadığınız

olumsuz durumu yazınız. Konuyla ilgili bir fikre sahip değilseniz “Fikrim Yok” seçeneğini işaretleyiniz.

|  |  |
| --- | --- |
| **Müşteri İlişkileri** | |
| 1. **Soru** | Numune Kabul ve Rapor Düzenleme (NKRD) personelinin, müşteri ile iletişimi hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | NKRD personelinin sizlere karşı tutumu hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | Laboratuvarımızda ilgili kişilere ulaşmak hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | Teknik konular ile ilgili bilgi taleplerinizde NKRD personelinin cevapları hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| **Hizmet Kalitesi** | |
| 1. **Soru** | Laboratuvarımız analiz çeşitliliğinin yeterliliği hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | Analizlerin taahhüt edilen sürede gerçekleştirilmesi hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | Analizinizle ilgili değişikliklerin zamanında size bildirilmesi hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | Analiz hizmeti sonucunda hazırlanan “Muayene ve Analiz Raporunun” açık, anlaşılır olması ve istenen bilgileri içermesi hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | Talep ettiğinizde, analizi sonuçlanmış numunelerin tarafınıza iade edilmesi hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| **Müşteri Memnuniyeti** | |
| 1. **Soru** | Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkelerinin uygulandığı yönündeki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | Aldığınız hizmetlere yönelik sıkıntı yaşadığınızda, değerlendirmeye alınması ve zamanında çözülmesi hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| 1. **Soru** | Kurumumuz web sayfasında bulunan analiz hizmetlerine yönelik bilgilerin yeterliliği ve güncelliği hakkındaki düşünceniz: |
| **Puanlama** | 1-Çok Kötü  2-Kötü  3-Orta  4- İyi  5-Çok İyi  Fikrim Yok |
| **Açıklama** |  |
| **Şikayetiniz (Varsa yazınız)** | |
| **Şikayet Konusu** |  |
| **Açıklama** |  |
| **---- ANKET SONU ----** | |

**BU BÖLÜM SİZİN TARAFINIZDAN DOLDURULMAYACAKTIR !!!**

**KURUMUMUZUN DEĞERLENDİRMESİ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Adana Gıda Kontrol Laboratuvar Müdürlüğü Yetkilisi** | | | |
| **Değerlendirme** | | | |
|  | | | |
| **Adı Soyadı** | **Görevi** | **İmza** | **Tarih** |
|  |  |  |  |