|  |  |
| --- | --- |
| **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** | [x]  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** |
|   |  |  |  |