|  |  |
| --- | --- |
| **Tarih** |  |
| **Müşteri Adı-Soyadı** |  |
| **Tel** |  |
| **e-Posta** |  |

TS EN ISO/IEC 17025 standardı kapsamında laboratuvarımızın hizmet kalitesini arttırmak amacı ile aşağıdaki sorular hazırlanmıştır. **Sorulara 2 ve 1 puan vermeniz durumunda sebebini “Şikayet, Görüş ve Önerileriniz” kısmında somut delillerle birlikte açıklayınız.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SORULAR** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. UGRL’ye telefon ve/veya e-posta ile kolayca ulaşabiliyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| 1. UGRL’nin analiz hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz? |  |  |  |  |  |
| 1. Kurumumuz personelinin tutum ve davranışlarını nasıl değerlendiriyorsunuz? |  |  |  |  |  |
| 1. Laboratuvarımız analizler konusunda ihtiyaçlarınıza cevap verilebiliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 1. UGRL tarafından verilen hizmetler ve teknik konular ile ilgili sorularınıza yeterli cevap alabiliyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| 1. Aldığınız hizmetlerde tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 1. Aldığınız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz değerlendiriliyor ve zamanında çözümleniyor mu? |  |  |  |  |  |
| 1. İnternet sayfamızdaki bilgileri yeterli buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| **ORTALAMA PUAN** (UGRL tarafından doldurulacaktır) |  | | | | |
| **UGRL’de Yapılmasını Talep Ettiğiniz Analizler:** | | | | | |
| **Şikayet, Görüş ve Önerileriniz:** | | | | | |

Sorularda **5 (çok iyi), 4 (iyi), 3 (orta), 2 (kötü), 1(çok kötü)** anlamlarını taşımaktadır.

**ANKETİMİZE KATILIMINIZDAN VE KATKILARINIZDAN DOLAYI TEŞEKKÜR EDERİZ.**