|  |  |
| --- | --- |
| **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. TS ISO EN/ IEC 17025:2012 Standardı kapsamında yaptığımız bu anket araştırmasına katılımınızdan, hizmet ve sistem kalitemizi yükselterek siz değerli müşterilerimize daha iyi hizmet vermek adına yapacağınız katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

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