

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ	DOKÜMAN NO	LF-13
		YAYIN TARİH	12.03.2018
		REVİZYON NO	00
		REVİZYONTARİHİ	
		SAYFA	1

Lütfen bu anket için kısa bir zaman ayırmanızı rica ederiz. Değerli istek ve dileklerin, hizmetimizi ve kalitemizi daha ileriye götürmekte bize yardımcı olacaktır. İşbirliğiniz için şimdiden teşekkür ederiz.

Firma Adı		Adres
Telefon		

		1 (en kötü puan)	2	3	4	5 (en iyi puan)
İLETİŞİM						
1	Bize kolayca ulaşabiliyor musunuz? (telefon, fax, e-mail... vb.)					
2	Her zaman doğru kişiyle temas kurabiliyor musunuz?					
3	İsteklerinize karşılık olarak gerekli anlayışı gösterebiliyorlar mı?					
4	İstek ve sorularınızla ilgili tatmin edici açıklamalar yapıyor mu?					
5	Başvuruda bulunmadan önce yapılan analiz/test(ler)le ilgili bilgilendirme yeterli mi?					
6	Teklif talebinize geri dönüşler hızlı bir şekilde sağlanıyor mu ?					
7	Aldığınız hizmetlere yönelik şikayetler dinleniyor ve zamanında çözümleniyor mu?					
KALİTE						
1	Süper Selva Kimya Laboratuvarı sizin istek ve beklentilerinizi karşılıyor mu?					
2	Laboratuvarın verdiği hizmet kalitesinden memnun musunuz?					
3	Süper Selva Kimya Laboratuvarı deney hizmetlerinde gizlilik, tarafsızlık, dürüstlük ilkelerine özen gösteriliyor mu?					
4	Yapılan analiz/testlerin çeşitliliği yeterli mi ?					
5	Teknik yeterlilik, yenilenen standartlar, mevzuatlar ve gelişmeler konusunda Laboratuvar tarafından bilgilendirme yapılıyor mu ?					
6	Analiz Raporunun içeriği yeterli ve açıklayıcı mı ?					
7	Aldığınız hizmetlerin (analiz/test ,danışmanlık vb.) güvenilir nitelikte olduğunu düşünüyor musunuz?					
SERVİS						
1	Analiz raporunuzun bildirilen zamanda teslim ediliyor mu?					
2	Raporun tesliminde yaşanan gecikmelerden dolayı bilgilendiriliyor musunuz?					
3	Deney Raporlarınız, Faturalarınız vb. evraklarınız tam zamanında ve eksiksiz olarak elinize ulaşıyor mu?					
4	Süper Selva Laboratuvarı tarafından Sorunlarınız ve isteklerinize kısa sürede çözüm üretilebiliyor mu?					
5	Aldığınız hizmetlerin (analiz/test) güvenilir nitelikte olduğunu düşünüyor musunuz?					
6	Süper Selva Kimya Laboratuvarının test hizmetlerinden memnun musunuz ?					

Müşteri Kaşe/İmza