

Değerli Müşterimiz,

Laboratuvarlarımız sizlere daha kaliteli hizmet sunmayı ve memnuniyetinizi kazanmayı hedeflemektedir.

Bu hedefe ulaşmak için sizlerin katılımına , değerlendirme ve önerilerinize ihtiyaç duymaktadır.

Bu nedenle,sizler için aşağıdaki anket formu hazırlanmıştır.Hizmet kalitemizi arttırmayı,kendimizi tanımlamayı,eksik yönlerimizi bulmayı hedeflediğimiz bu ankette zaman ayırmanızı umuyor ve ilginiz için teşekkür ediyoruz.

*Lütfen ankette yer alan tüm soruları aşağıdaki skalaya göre cevaplayınız.*

*\* 5. VE 8. SORULARI 20 TAM PUAN ÜZERİNDE PUANLANDIRINIZ*

*\* DİĞER TÜM SORULARI 10 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ.*

İLGİLİ BÖLÜM ADI :

TARİH :

AD-SOYAD :

ÜNVANI :

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET SORULARI ( İÇ MÜŞTERİ )	PUAN
1 ) - Deney işlemleri deney işinin kalitesine uygun olarak yapılmaktadır. <i>* 10 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ</i>	
2 ) - Talep edilen deneyler belirtilen sürede tamamlanmaktadır. <i>* 10 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ</i>	
3 ) - Talep edilen deneylerin raporlanması belirtilen sürede yapılmaktadır. <i>* 10 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ</i>	
4 ) - Talep edilen deney sonuçları zamanında elimize ulaştırılmaktadır. <i>* 10 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ</i>	
5 ) - Deney esnasında deney numunelerindeki yada sonuçlardaki sapmalar tarafıma zamanında iletilmektedir. <i>* 20 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ</i>	
6 ) - Deney raporunun değerlendirilmesinde teknik destek alabiliyorum. <i>* 10 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ</i>	
7 ) - Laboratuvarın deney ve hizmet kalitesinden memnunum. <i>* 10 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ</i>	
8 ) - Laboratuvar verilen hizmette tarafsızlık,gizlilik ve dürüstlük ilkelerine uygundur. <i>* 20 TAM PUAN ÜZERİNDEN PUANLANDIRINIZ</i>	
9)- Belirtmek istediğiniz diğer öneri ve görüşleriniz:	

Anket değerlendirmesi 100 puan üzerinden aşağıdaki puanlandırma sistematiğine göre yapılır.

1.SORU	10 PUAN	0 - 30 PUAN ARASI	KÖTÜ / BAŞARISIZ
2.SORU	10 PUAN	30 - 60 PUAN ARASI	ORTA
3.SORU	10 PUAN	60 - 80 PUAN ARASI	İYİ / BAŞARILI
4.SORU	10 PUAN	80 - 100 PUAN	ÇOK İYİ / ÇOK BAŞARILI
5.SORU	20 PUAN		
6.SORU	10 PUAN		
7.SORU	10 PUAN		
8.SORU	20 PUAN		

**BU BÖLÜM KALİTE YÖNETİM TEMSİLCİSİ TARAFINDAN DOLDURULACAKTIR**

ANKET PUANI :

ANKET DEĞERLENDİRME SONUCU :

KÖTÜ / BAŞARISIZ  ORTA  İYİ / BAŞARILI  ÇOK İYİ / ÇOK BAŞARILI

DÜZELTİCİ / ÖNLEYİCİ FAALİYET BAŞLATILACAK MI ? EVET  HAYIR

EVET İSE;

D.Ö.F. NO:

NOTLAR :