Sayın ilgili;

Kurumumuzun sahip olduğu kalite yönetim sistemleri standartları çerçevesinde, size daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitesini geliştirebilmek açısından, aşağıdaki anket sorularını cevaplayarak ***muhfakyakitlab@atauni.edu.tr*** e-posta adresine veya posta/kargo ile tarafımıza göndermenizi rica ederiz.

|  |  |
| --- | --- |
| **Müşteri Adı (Kaşe )** | **Tarih: …/ … / 20.…** |
| **Müşteri Adresi** |  |
| **Müşteri iletişim Tel ve e mail** |  |
| **Müşteri İmza** |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SORULAR** | **DEĞERLENDİRMELER** | | | | |
| **Çok iyi**  **(5)** | **İyi**  **(4)** | **Orta**  **(3)** | **Kötü**  **(2)** | **Çok kötü**  **(1)** |
| **MÜŞTERİ HİZMETLERİ:** | | | | | |
| 1-İlgili kişiye rahatlıkla ulaşabildiniz mi? |  |  |  |  |  |
| 2-Sorularınıza tatmin edici cevaplar alabildiniz mi? |  |  |  |  |  |
| 3-Bilgilendirme ve iletişim seviyesi yeterli mi? |  |  |  |  |  |
| 4-Laboratuvar hizmetinden tekrar yararlanmayı düşünüyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| 5-Hizmetin verildiği ortam ve alt yapı uygun mu? |  |  |  |  |  |
| 6-Laboratuvarımızın gizlilik ilkelerine bağlı kaldığını düşünüyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| 7-Şikâyetlerinizin cevaplandırılması hızlı ve tatmin edici mi? |  |  |  |  |  |
| 8- Web adresimiz içerik açısından yeterlimi? |  |  |  |  |  |
| 9-Çalışanlarımızı sizlerle olan iletişimlerinde saygılı ve nezaketli buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| 10-Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetin kalitesinden memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| 11-Laboratuvarımızın sunmuş olduğu hizmetlerindeki tarafsızlık ve gizlilik? |  |  |  |  |  |
| 12-Laboratuvarımızı başka firmalara önerir misiniz? |  |  |  |  |  |
| **TEKLİF/ SÖZLEŞME:** | | | | | |
| 13-Talep Teklif ve Sözleşme Formunda verilen bilgiler yeterince açık mı? |  |  |  |  |  |
| 14-Hizmet Fiyat Listemiz yeterince açık ve anlaşılır mı? |  |  |  |  |  |
| **DENEY FAALİYETLERİ:** | | | | | |
| 15-Deney metotlarımız ihtiyacınıza uygun mu? |  |  |  |  |  |
| 16-Deney ile ilgili teknik kadromuzun bilgilendirme düzeyi yeterli mi? |  |  |  |  |  |
| 17-Deney sonuçlarını güvenilir buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| **RAPORLAMA:** | | | | | |
| 18-Raporlar zamanında tarafınıza ulaştı mı? (Sonuç verme süremiz) |  |  |  |  |  |
| 19-Rapordaki bilgiler yeterince açık ve anlaşılır mı? |  |  |  |  |  |
| 20-Rapordaki bilgiler talebe uygun mu? |  |  |  |  |  |
| Yukarıdaki sorulara ek olarak olumlu veya olumsuz yönlerimizi aşağıdaki boş alanı kullanarak değerlendirebilir misiniz? | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Değerlendirme:**  Her soru 5 puan değerindedir.  **Toplam Puan:**  **Değerlendiren Adı Soyadı:**  **Tarih / imza:**  (Bu bölüm Atatürk Üniversitesi Kimya Mühendisliği Bölümü Yakıt Analiz Laboratuvarı tarafından doldurulacaktır.) | Değerlendirmede Çok Kötü (1) veya Kötü (2) verildiyse;  **DF Açıldı mı?**  ☐ EVET ☐ HAYIR  **Evet ise DF No:** |