



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

DOKÜMAN NO	F.03.PR.04
YAYIN TARİHİ	10.10.2017
REVİZYON NO	01
REVİZYON TARİHİ	11.04.2019
SAYFA NO	1 / 1

Sayın Yetkili;

Oluş Özel Gıda Analizleri ve Laboratuvar Hizmetleri Tic. Ltd. Şti olarak sizlere daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitemizi arttırmak amacı ile hazırladığımız anketi doldurmanızı rica ederiz. Geri bildirimleriniz tarafımızca değerlendirilecek ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Sonuçlarını e-posta, faks veya posta yoluyla bize bildirebilirsiniz. Değerli vaktinizi anketimize ayırdığınız için şimdiden teşekkür ederiz, Saygılarımızla

MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ

1. Kurum personelinin, müşteri ile iletişimindeki düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
2. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelin sizlere karşı tutumunu nasıl buluyorsunuz?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
3. Laboratuvarımız ile ilişkilerinizde ilgili kişilere ulaşmakta sorun yaşıyor musunuz?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
4. Laboratuvarımız tarafından verilen hizmetler ve teknik konular ile ilgili bilgi taleplerinizde Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelinin cevaplarını nasıl değerlendiriyorsunuz?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>

HİZMET KALİTESİ

5. Laboratuvarımızın hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
6. Laboratuvarımız analizler konusunda ihtiyaçlarınıza cevap verilebiliyor mu?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
7. Analizler taahhüt edilen sürede gerçekleşmediği zaman, Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personel durum ile ilgili gerekli bilgilendirme yapılıyor mu?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
8. Deney hizmeti sonucunda hazırlanan 'Muayene ve Analiz Rapor'u anlaşılır mı ve istenilen bilgileri içeriyor mu?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
9. Analizi sonuçları size bildirilen zamanda teslim ediliyor mu?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

10. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
11. Aldığımız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz değerlendiriliyor ve zamanında çözümleniyor mu?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
12. Talep edildiğinde Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personel, yasal konularla ilgili bilgi verebiliyor mu?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
13. Web sayfamızdaki (www.radixanaliz.com) analiz hizmetlerine yönelik bilgiler sizin için yeterli midir?	Çok Kötü <input type="checkbox"/>	Kötü <input type="checkbox"/>	Orta <input type="checkbox"/>	İyi <input type="checkbox"/>	Çok İyi <input type="checkbox"/>
14. Hazırlamış olduğumuz anketi yeterli buluyor musunuz? Varsa önerileriniz yazar mısınız?					

Firma/Kişi
İsim Soyisim
Tarih/İmza

Laboratuvar İncelemesi

Değerlendirme	Karar		Sonuç/Açıklama
İsim Soyisim Tarih/İmza	Müşteriye Dönülmeli	Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/>	
	Faaliyet Başlatılmalı	Evet <input type="checkbox"/> Hayır <input type="checkbox"/>	
	Faaliyet Türü ve Numarası		
	İsim Soyisim Tarih/İmza		Laboratuvar Yönetimi Onay İsim Soyisim Tarih/İmza