

	ÇAYIRHAN TERMİK ELEKTRİK ÜRETİM VE MADENCİLİK A.Ş. ÇAYIRHAN DENEY LABORATUVARI	Doküman Kodu	PR.19-FR.01
		Yürürlük Tarihi	09.09.2023
		Rev. No / Rev Tarihi	03/01.10.2025
		Sayfa	1 / 1
MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKET FORMU			

Sayın ilgili;
Kurumumuzun sahip olduğu kalite yönetim sistemleri standartları çerçevesinde, size daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitesini geliştirebilmek açısından, aşağıdaki anket sorularını cevaplayarak iletmenizi veya posta/kargo ile tarafımıza göndermenizi rica ederiz.

Müşteri Adı (Kaşe)	Tarih: .../ ... / 20....				
Müşteri Adresi					
Müşteri İletişim 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 yeterli mi?					
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-Analiz Talep Formu'nda verilen bilgiler yeterince açık mı?					
14-Numune Yönetim Prosedürü yeterince açık ve anlaşılır mı?					
DENEY FAALİYETLERİ:					
15-Deney metodlarımız 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?					
Lütfen görüş ve önerilerinizi belirtiniz.					

Değerlendirme: Her soru 5 puan değerindedir. Değerlendiren Adı Soyadı: Tarih / imza: (Bu bölüm Çayırhan Termik Elektrik Üretim ve Madencilik A.Ş. Çayırhan Deney Laboratuvarı Tarafından doldurulacaktır.)	Toplam Puan: Değerlendirmede Çok Kötü (1) veya Kötü (2) verildiyse; DF Açıldı mı? ☐ EVET ☐ HAYIR Evet ise DF No:
---	--