**DOLDURDUĞUNUZ HER ANKET BİZİM GELİŞMEMİZİ SAĞLARKEN SİZLERE VERECEĞİMİZ HİZMET KALİTESİNİ ARTIRACAK VE TALEPLERİNİZİN KARŞILANMASINI SAĞLAYACAKTIR*.***

**Memnuniyet Derecesi:** 1-Hiç iyi değil/Hiçbir zaman, 2-İyi değil/Nadiren, 3-Orta/Bazen, 4-İyi/Sık sık, 5-Çok iyi/Her zaman

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| A-GENEL | | Memnuniyet Derecesi | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Talep ve sorularınızın karşılanma durumu |  |  |  |  |  |
| 2 | Laboratuvarımızın sunmuş olduğu hizmetlerindeki tarafsızlık ve gizlilik |  |  |  |  |  |
| 3 | Laboratuvarımız personelinin teknik yeterliliği |  |  |  |  |  |
| 4 | Laboratuvarımız yetkili ve sorumlu personeline istenildiği zaman ulaşılması ve kurulan iletişim |  |  |  |  |  |
| 5 | Analiz ücret politikası |  |  |  |  |  |
| 6 | Analiz ücretlerinin faturalama ve ödeme işlemlerinin kolaylığı |  |  |  |  |  |
| 7 | Hizmetlerimiz ile ilgili tanıtım faaliyetlerinin yeterliliği |  |  |  |  |  |
| B-HİZMETLERİMİZ | |  | | | | |
| 1 | Talep ettiğiniz analizler ile ilgili değerlendirme ve teklif gönderilme hızı |  |  |  |  |  |
| 2 | Gönderilen numunenin kabul işlemleri |  |  |  |  |  |
| 3 | Muayene ve Analiz Raporlarının anlaşılır ve yeterli olması |  |  |  |  |  |
| 4 | Analiz sonuçlarının performansı, doğruluğu ve güvenilirliği |  |  |  |  |  |
| 5 | Analiz sonuçlarının çıkış ve raporların tarafınıza ulaştırılma süresi |  |  |  |  |  |
| 6 | Muayene ve Analiz Raporlarının teslim alınmasından sonraki teknik destek hizmetleri |  |  |  |  |  |
| 7 | Laboratuvarımız ile ilgili şikayet ve istekleriniz hakkında geri bildirim süreci |  |  |  |  |  |
| C-MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ | |  | | | | |
| 1 | Bir sonraki işiniz ile ilgili laboratuvarımızı tercih etme durumunuz |  |  |  |  |  |
| 2 | Laboratuvarımızı başka firmalara önerir misiniz? |  |  |  |  |  |
| 3 | Laboratuvarımızı ile çalışmaktan memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| D-TALEP, ÖNERİ ve ŞİKAYETLERİNİZ | | | | | | |
| 1 | Kapsama alınmasını istediğiniz hizmetler nelerdir? | | | | | |
| 2 | Laboratuvarımızın hizmetleri ile ilgili öneri, eleştiri ve **şikayetleriniz**? | | | | | |

**Not: Anket Formunda kişi/kurum belirtmek zorunda değilsiniz.Tarafımıza ulaşan her anket geldiği anda değerlendirmeye alınır. Talep ve önerilerinizin karşılanması ile şikayetlerinizin giderilmesine yönelik faaliyetlerimiz hakkında sizlere dönüş yapılır. Geri bildirim alabilmeniz için iletişim adreslerinden en az birini doldurmanız gerekmektedir.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kişi /Kurumu |  | **⁭** Geri bildirim için cevap almak istemiyorum |
| E-Posta Adresi |  |
| Adres ve Tel No |  |
| Tarih |  |

Anketin hangi şekilde doldurulduğu:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 🖵 Yüz yüze | 🖵 E-mail | 🖵 Posta | 🖵 Fax | 🖵 Telefon |