**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 | Laboratuvarımız personelinin teknik yeterliliği |  |  |  |  |  |
| 3 | Laboratuvarımızın konumu(adresi) |  |  |  |  |  |
| 4 | Laboratuvara başvuru sürecinin anlaşırlılığı |  |  |  |  |  |
| 5 | Laboratuvarımız analiz hizmetlerinin anlaşılırlığı |  |  |  |  |  |
| 6 | Laboratuvarımızın sunmuş olduğu hizmetlerindeki tarafsızlık ve gizlilik |  |  |  |  |  |
| 7 | Hizmetlerimiz ile ilgili tanıtım faaliyetlerinin yeterliliği |  |  |  |  |  |
| B-HİZMETLERİMİZ |  |
| 1 | Laboratuvarımız analiz sayısı ve çeşitliğinin talebinizi karşılaması |  |  |  |  |  |
| 2 | Gönderilen numunenin kabul işlemleri |  |  |  |  |  |
| 3 | Muayene ve Analiz Raporlarının anlaşılır ve yeterli olması |  |  |  |  |  |
| 4 | Analiz sonuçlarının doğruluğu ve güvenilirliği |  |  |  |  |  |
| 5 | Analiz sonuçlarının çıkış ve raporların tarafınıza ulaştırılma süresi |  |  |  |  |  |
| 6 | Analiz ücret politikası |  |  |  |  |  |
| 7 | Analiz ücretlerinin faturalama ve ödeme işlemlerinin kolaylığı |  |  |  |  |  |
| C-MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ |  |
| 1 | Laboratuvarımız ile çalışmaktan memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| 2 | Bir sonraki işiniz ile ilgili laboratuvarımızı tercih etme durumunuz |  |  |  |  |  |
| 3 | Laboratuvarımızı başka firmalara önerir misiniz? |  |  |  |  |  |
| 4 | Laboratuvarımız yetkili ve sorumlu personeline istenildiğinde ulaşılması |  |  |  |  |  |
| 5 | Laboratuvarımız ile ilgili şikayet ve istekleriniz hakkında geri bildirim süreci |  |  |  |  |  |
| 6 | Muayene ve Analiz Raporlarının teslim alınmasından sonraki teknik destek |  |  |  |  |  |
| 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 |