



MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İTİRAZ ve ŞİKAYETLERİ FORMU

| | |
|-----------------|------------|
| Doküman No | FR12 |
| Yayın Tarihi | 08.05.2019 |
| Revizyon Tarihi | |
| Revizyon No | 00 |
| Sayfa No | 1 / 1 |

Saygıdeğer Müşterimiz; Hedefimiz sizlerin görüşlerini alarak, daha verimli bir çalışma ortamı sağlamak ve sunacağımız hizmeti sizlere yakışır hale getirmektir. Firmamızın size sunduğu çalışmalarda hizmetlerimizin değerlendirilmesi için anketimizi cevaplarken gösterdiğiniz sabır ve objektif yaklaşımınız için teşekkür ederiz.

TS EN ISO/IEC 17025 Standardı gereği KYS kapsamında değerlendirme yapabilmek, hizmet kalitemizi artırarak, değişen müşteri hizmetlerini karşılayabilecek yeterliliği sağlamak amacıyla bu formu **"0 312 473 62 15"** nolu faksa veya **"info@ankalab.com.tr"** adresine göndermenizi önemle rica ederiz.

| | | Kesinlikle Katılıyorum | Katılıyorum | Fikrim Yok | Katılmıyorum | Kesinlikle Katılmıyorum |
|--------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Teklif/Fiyat | Teklif taleplerine dönüş yapma süresi memnuniyet vericidir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Teklifte sunulan hizmet ayrıntılı bir biçimde ifade edilmiştir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Sunulan hizmet kapsamındaki tüm parametreler ayrıntılı olarak fiyatlandırılmıştır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Ticari koşullar (ödeme şartları, itiraz süresi vb.) iyi anlatılmıştır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ölçüm/Analiz | Ölçüm/Numune alınması planlanan zamanda başlanmıştır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Yerinde ölçümler ve numune alımı sırasında personeliniz yeterli cihaz ve kişisel koruyucu donanımına sahiptir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Raporlar beklenen sürede tarafıma iletilmiştir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Raporlar yeterince anlaşılabilir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Raporlar içerik bakımından beklentilerimizi karşılamıştır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kalite | Gerektiğinde yetkililer ile görüşme olanağı vardır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Firma personeli talep ettiğimiz bilgileri zamanında ve yeterli biçimde vermiştir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Firmanızdan aldığımız hizmet kalitesi memnuniyet vericidir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Almış olduğumuz hizmeti başkalarına tavsiye ederiz. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Beklenti ve Önerileriniz

| |
|--|
| |
| |
| |

Varsa Şikayetleriniz

| |
|--|
| |
| |
| |

Firma

Adınız/Soyadınız

Telefon

e-mail

| | |
|--|-----------|
| | Kaşe/İmza |
| | |
| | |
| | |