



## MÜŞTERİYE SUNULAN HİZMET ANKET FORMU

Dokuman no: ATBL.F.Pr.20.01

Yayın Tarihi:15/10/2003

Revizyon no/ Tarih: 05/01.08.2012

Sayfa/toplam sayfa: 1/1

Formun Doldurulduğu Tarih:

Aşağıdaki Anket soruları beşlik skala ile değerlendirilir.

1 (0 puan)      2 (25 puan)      3 (50 puan)      4 (75 puan)      5 (100 puan)

**1. Analiz hizmetleri ve kalitesi hakkında düşünceleriniz.**

1       2       3       4       5

Varsa; önerileriniz : .....

**2. Sorduğunuz sorulara yeterli cevap alabiliyor musunuz?**

1       2       3       4       5

Varsa; önerileriniz : .....

**3. Analiz süreleri hakkındaki düşünceleriniz.**

1       2       3       4       5

Varsa; önerileriniz : .....

**4. Personelin müşteriye karşı tutumu hakkındaki görüşleriniz.**

1       2       3       4       5

Varsa; önerileriniz : .....

**5. Laboratuvarımızda yapılmasını istediğiniz analizler.**

.....

**6. Akredite olmasını istediğiniz analizler.**

.....

**7. Deney hizmetine ait raporlar zamanında tarafınıza ulaşıyor mu?**

1       2       3       4       5

Varsa; önerileriniz : .....

**8. Aldığınız hizmete yönelik şikayetleriniz dinleniyor mu ve zamanında çözülüyor mu?**

1       2       3       4       5

Varsa; önerileriniz : .....

**9. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?**

1       2       3       4       5

Varsa; önerileriniz : .....

**10. AYTBL LABORATUVAR ile ne kadar süredir çalışmaktasınız? ..... yıl .....ay**

**11. Hizmet raporlarımız hatasız hazırlanıyor mu?**

1      2       3       4       5

**12. Çalışanlarımızın siz müşterilerimiz ile iletişimi (yüz yüze, telefon ile, elektronik posta ile) hakkındaki düşünceleriniz**

.....

Ankete katılan Kurum/Kişi:

Adres ve Tel No:

E-Posta Adresi :

HAZIRLAYAN  
Kalite Sistem Yöneticisi  
Özcan ELGÜNLÜ

KONTROL EDEN  
Kalite Sistem Yöneticisi  
Özcan ELGÜNLÜ

ONAYLAYAN  
Laboratuvar Müdürü  
Burcu KESER