



TKİ KURUMU
S. S. GARP LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜESSESESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

KOD	FR/4.8.1/02
YÜRÜRLÜK TARİHİ	25.12.2005
REVİZYON NO	5
REVİZYON TARİHİ	01.10.2011
SAYFA	1/1

TKİ GLİ Laboratuvar Şube Müdürlüğü TS EN ISO/IEC 17025:2010 'Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar' standardına uygun olarak sürdürdüğü Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesinde, müşteri taleplerine açıklık kazandırılması amacıyla müşterilerden gelen her türlü bilginin sisteme yönelik katkısı göz önünde bulundurulmakta ve müşterilere iyi bir iletişim kurulması hedeflenmektedir.

Müşterilerimizin memnuniyetini, beklentilerini daha net bir şekilde algılamak ve eksiklerimizi tespit ederek gereklerini yerine getirmek ve iç /dış müşterilerimize daha iyi hizmetin sunulmasında önemli veriler elde etmek için Müşteri Memnuniyeti Anket Formunu size sunmuş bulunmaktayız.

Elinizdeki bu formdaki tüm soruları cevapladıktan sonra tarafımıza fakslamanızı (0 274 638 24 17) arz / rica ederiz.

GLİ Laboratuvar Şube Müdürlüğü

MÜŞTERİ ADI :
MÜŞTERİ YETKİLİSİ:
TARİH :

MEMNUN MUSUNUZ ?	1	2	3	4	5	(4) ve (5) ise Açıklama
1 - Verilen hizmetler ile ilgili bilgi talep edildiğinde tatmin edici cevaplar alınıyor.						
2 - Aldığınız hizmetlere yönelik şikayetler dinleniyor ve zamanında çözümleniyor.						
3 - Deney raporlarının içeriği anlaşılır ve kapsamlıdır.						
4 - Analiz işlemleri belirtilen zaman içinde tamamlanıyor.						
5 - Numune kabul işlemleri ve verilen hizmet etkindir.						
6 - Çalışanların müşteriyle iletişimleri uygundur.						
7 - Verilen hizmetler güvenilir niteliktedir.						
8 - Tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkelerine özen gösteriliyor.						
9 - Çalışmak için tekrar bizi seçer misiniz?	Evet			Hayır		
10 - Tüm bu unsurların dışında bizlere tavsiye edeceğiniz ya da belirtmek istediğiniz herhangi bir konu varsa lütfen belirtiniz.						

* (1) Çok İyi, (2) İyi, (3) Orta, (4) Kötü, (5) Çok Kötü

Doldurduğunuz bu anket ile GLİ LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ'nün müşterilerine sunduğu hizmetlerin iyileştirilmesine bulunduğunuz katkıdan dolayı sizlere teşekkür ederiz.