



TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION
BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK
HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.

Doküman Kodu	FR.55
Yürürlük Tarihi	06.01.2020
Rev. No / Tarihi	01/19.03.2021
Sayfa	1/2

MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKET FORMU / CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FORM

Sayın İlgili (To whom it may concern);

Kurumumuzun sahip olduğu kalite yönetim sistemleri standartları çerçevesinde, size daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitesini geliştirebilmek açısından, aşağıdaki anket sorularını cevaplayarak info@techcert.com.tr e-posta adresine veya posta/kargo ile tarafımıza göndermenizi rica ederiz. (Within the framework of the quality management systems standards of our institution, in order to provide you with a better service and to improve the service quality, we kindly ask you to answer the following questionnaire questions and send it to us by e-mail address info@techcert.com.tr or by mail / Cargo)

Müşteri Adı (Kaşe) / Customer name (stamp)	Tarih(Date): ... / ... / 20....				
Müşteri Adresi / Customer Address					
Müşteri iletişim Tel ve e mail / Customer contact Tel and e-mail					
Müşteri İmza / Customer signature					
SORULAR / QUESTIONS	DEĞERLENDİRMELER / EVALUATIONS				
	Çok iyi/ Very good (5)	İyi / Good (4)	Orta / Middle (3)	Kötü / Bad (2)	Çok kötü / Too bad (1)
MÜŞTERİ HİZMETLERİ / CUSTOMER SERVICE :					
1-İlgili kişiye rahatlıkla ulaşabildiniz mi? (Did you reach the relevant person easily)					
2-Sorularınıza tatmin edici cevaplar alabildiniz mi? (Did you get satisfactory answers to your questions)					
3-Bilgilendirme ve iletişim seviyesi yeterli mi? (Is the information and communication level enough)					
4-Laboratuvar hizmetinden tekrar yararlanmayı düşünüyor musunuz? (Do you plan to use the laboratory service again)					
5-Hizmetin verildiği ortam ve alt yapı uygun mu? (Is the environment and infrastructure in which the service is provided suitable)					
6-Laboratuvarımızın gizlilik ilkelerine bağlı kaldığını düşünüyor musunuz? (Do you think our laboratory adheres to the privacy principles)					
7-Şikâyetlerinizin cevaplandırılması hızlı ve tatmin edici mi? (Are your complaints answered quickly and satisfactorily)					
8-Web adresimiz içerik açısından yeterlimi? (Is our web address enough in terms of content)					
9-Çalışanlarımızı sizlerle olan iletişimlerinde saygılı ve nezaketli buluyor musunuz? (Do you find our employees respectful and courteous in their communication with you)					
10-Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetin kalitesinden memnun musunuz? (Are you satisfied with the quality of the service provided by our organization)					
11-Laboratuvarımızın sunmuş olduğu hizmetlerindeki tarafsızlık ve gizlilik? (Impartiality and confidentiality in the services provided by our laboratory)					
12-Laboratuvarımızı başka firmalara önerir misiniz? (Would you recommend our laboratory to other companies)					
TEKLİF/ SÖZLEŞME / OFFER / CONTRACT:					
13-Analiz Sözleşme İstek Formunda verilen bilgiler yeterince açık mı? (Is the information provided in the Analysis Contract Request Form clear enough)					
14-Hizmet Fiyat Listemiz yeterince açık ve anlaşılır mı? (Is our Service Price List clear enough)					
DENEY FAALİYETLERİ / TEST ACTIVITIES:					

HAZIRLAYAN/PREPARED BY Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer	ONAYLAYAN/VALIDATOR Şirket Müdürü/ Company Manager
---	--



TECHNICAL UNIVERSAL VERIFICATION
BELGELENDİRME LABORATUVAR EĞİTİM VE SAĞLIK
HİZMETLERİ SAN. TİC. LTD. ŞTİ.

Doküman Kodu

FR.55

Yürürlük Tarihi

06.01.2020

Rev. No / Tarihi

01/19.03.2021

Sayfa

2/2

MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKET FORMU / CUSTOMER SATISFACTION SURVEY FORM

15-Deney metotlarımız ihtiyacınıza uygun mu? (Are our test methods suitable for your needs)

16-Deney ile ilgili teknik kadromuzun bilgilendirme düzeyi yeterli mi? (Is the level of knowledge of our technical staff about the test sufficient)

17-Deney sonuçlarını güvenilir buluyor musunuz? (Do you find the test results reliable)

RAPORLAMA / REPORTING :

18-Raporlar zamanında tarafınıza ulaştı mı? (Sonuç verme süremiz) (Have the reports reached you on time? (Our time to give results))

19-Rapordaki bilgiler yeterince açık ve anlaşılır mı? (Is the information in the report sufficiently clear and understandable)

20-Rapordaki bilgiler talebe uygun mu? (Is the information in the report suitable for the request)

Yukarıdaki sorulara ek olarak olumlu veya olumsuz yönlerimizi aşağıdaki boş alanı kullanarak değerlendirebilir misiniz? (In addition to the questions above, can you evaluate our positive or negative aspects using the blank space below)

Değerlendirme / Evaluation:

Her soru 5 puan değerindedir. (Each question is worth 5 points.)

Toplam Puan(Total score):

Değerlendiren Adı Soyadı(Evaluator Name Surname):

Tarih / imza(Date / Signature):

(Bu bölüm Laboratuvar tarafından doldurulacaktır.) (This section will be filled by the Laboratory.)

Değerlendirmede Çok Kötü (1) veya Kötü (2) verildiyse (If Very Bad (1) or Bad (2) is given in the rating);

DF Açıldı mı?(Has DF Opened?)

EVET(YES) HAYIR(NO)

Evet ise DF No (If yes, DF Number):

HAZIRLAYAN/PREPARED BY

Kalite Yönetim Sorumlusu/ Quality Management Officer

ONAYLAYAN/VALIDATOR

Şirket Müdürü/ Company Manager