|  |
| --- |
| Değerli Müşterimiz,  Bu anket, Laboratuvarımızın TS EN ISO/IEC 17025 “Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar” standardına uygun olarak sürdürdüğü Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, müşteri memnuniyetinin ve taleplerinin sisteme yansıtılabilmesi ve iyileştirmelerin müşteri memnuniyetinin ve taleplerinin de göz önüne alınarak yapılabilmesi amacıyla düzenlenmiştir.  Size daha iyi hizmet verebilmemiz için lütfen aşağıdaki soruları yanıtlayınız. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz. |

|  |  |
| --- | --- |
| Firma Adı | : |
| Firma Yetkilisinin Adı - Soyadı | : |
| İmza - Kaşe | : |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Çok Kötü | 2 | Kötü | 3 | Ne iyi, ne kötü | 4 | İyi | 5 | Çok İyi |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Teklif ve Numune Kabul Süreci** | | | | | | | | **1** | **2** | **3** | | | **4** | **5** |
| Analiz talebinizin değerlendirilmesi ve fiyat teklifi sunulması süresi? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Müşteri ve Satış temsilcilerinin sizinle iletişimi ve yaklaşımı? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Numunenizin analize alınması ve analiz sürecindeki iletişim? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| **Raporlama Süreci** | | | | | | | | **1** | **2** | **3** | | | **4** | **5** |
| Analiz süresi? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Raporlama sürecindeki iletişim? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Raporun tarafınıza ulaştırılma süresi? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Raporun anlaşılırlığı ve içerik olarak beklentilerinizi karşılaması? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Raporun tarafınıza hatasız olarak ulaştırılması? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Raporlama sonrası sorularınıza laboratuvarın teknik desteği ve yaklaşımı? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| **Güvenilirlik** | | | | | | | | **1** | **2** | **3** | | | **4** | **5** |
| Analiz sonuçlarının güvenilirliği? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkelerinin uygulanması? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| **Laboratuvar Analiz Kapsamı ve Analiz Fiyatları** | | | | | | | | **1** | **2** | **3** | | | **4** | **5** |
| Analiz kapsamımızın yeterliliği? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Akreditasyon kapsamımızın yeterliliği? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| Analiz fiyatlarımız? | | | | | | | |  |  |  | | |  |  |
| **DEGAM ile tanışmanız nasıl gerçekleşti?** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Sosyal Medya |  | İnternet Sitesi |  | Google vb. |  | Tavsiye | | | |  | Danışman | | |
|  | Diğer (Lütfen Belirtiniz) | | | | | | | | | | | | | |
| **DEGAM sizce piyasada yeterince tanınıyor mu?** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Evet |  | Hayır |  | | | | | | | | | | |
| **Çalışmak için tekrar DEGAM’ı seçer misiniz?** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Evet |  | Hayır |  | | | | | | | | | | |
| **DEGAM’ı bir tanıdığınıza tavsiye eder misiniz?** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | Evet |  | Hayır |  | | | | | | | | | | |
| **DEGAM’ı tercih nedeniniz nedir?** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **Analiz kapsamımıza eklenmesini talep ettiğiniz analizler var mı?** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **Akreditasyon kapsamımıza eklenmesini talep ettiğiniz analizler var mı?** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |
| **Görüş ve Öneriler** | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | |

\* Derecelendirme soruları kendi puanına göre değerlendirilir. Evet/Hayır sorularında, evet cevabı 10 puan, hayır cevabı 0 (Sıfır) puandır.