

	HEDİL LABORATUVAR HİZMETLERİ		
	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKET FORMU		
Dok. No: PR.19-FR.01	İlk Yayın Tarihi: 16.05.2024	Rev. No / Tarih: 00/00.00.0000	Sayfa No: 1 / 1

Sayın İlgili;

Kurumumuzun sahip olduğu kalite yönetim sistemi standartları çerçevesinde, size daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitesini geliştirebilmek açısından, aşağıdaki anket sorularını cevaplayarak tarafımıza göndermenizi rica ederiz.

Müşteri Adı	Tarih:...../..... /				
Müşteri Adresi					
Müşteri İletişim Tel ve E-posta					
Müşteri İmza					
SORULAR	DEĞERLENDİRMELER				
	Çok İyi (5)	İyi (4)	Orta (3)	Kötü (2)	Çok Kötü (1)
MÜŞTERİ HİZMETLERİ:					
1-İlgili kişiye rahatlıkla ulaşabildiniz mi?					
2-Sorularınıza tatmin edici cevaplar alabildiniz mi?					
3-Bilgilendirme ve iletişim seviyesi yeterli mi?					
4-Laboratuvar hizmetinden tekrar yararlanmayı düşünüyor musunuz?					
5-Laboratuvarımızın gizlilik ilkelerine bağlı kaldığını düşünüyor musunuz?					
6-Şikâyetlerinizin cevaplandırılması hızlı ve tatmin edici mi?					
7-Web adresimiz içerik açısından yeterli mi?					
8-Çalışanlarımızı sizlerle olan iletişimlerinde saygılı ve nezaketli buluyor musunuz?					
9-Laboratuvarımızın vermiş olduğu hizmetin kalitesinden memnun musunuz?					
10-Laboratuvarımızın sunmuş olduğu hizmetlerdeki tarafsızlık ve gizlilik faaliyetlerini yeterli buluyor musunuz?					
11-Laboratuvarımızı başka firmalara önerir misiniz?					
TEKLİF/ SÖZLEŞME:					
12-Analiz Teklif Formunda verilen bilgiler yeterince açık mı?					
ANALİZ FAALİYETLERİ:					
13-Analiz metodlarımız ihtiyacınıza uygun mu?					
14-Analiz ile ilgili teknik kadromuzun bilgilendirme düzeyi yeterli mi?					
15-Analiz sonuçlarını güvenilir buluyor musunuz?					
RAPORLAMA:					
16-Raporlar zamanında tarafınıza ulaştı mı?					
17-Rapordaki bilgiler yeterince açık ve anlaşılır mı?					
18-Rapordaki bilgiler talebe uygun mu?					
Yukarıdaki sorulara ek olarak olumlu veya olumsuz yönlerimizi aşağıdaki boş alanı kullanarak değerlendirebilir misiniz?					

Değerlendirme: Her soru 5 puan değerindedir.	Toplam Puan:	Değerlendirmede Çok Kötü (1) veya Kötü (2) verildiyse;
Değerlendirenin Adı/Soyadı:		DF Açıldı mı? ☐ EVET ☐ HAYIR
Tarih / imza:		Evet ise DF No:
(Bu bölüm Hedil Laboratuvar Hizmetleri tarafından doldurulacaktır.)		