



**T.C. TİCARET BAKANLIĞI
BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ**

**MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ VE ŞİKÂYET
FORMU**

Dok. No	F.011/P.709
İlk Yayın Tarihi	01.06.2012
Rev. Tarihi	03.05.2019
Rev. No.	5
Sayfa No	1/2

Sayın Yetkili,

BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ sürdürülebilir müşteri ve paydaş değeri yaratma bilinci ile müşterilerini daha iyi tanıyabilmek, algılamalarını öğrenmek, gerektiğinde net bir şekilde odaklanabilmek ve buna dayanarak, hizmetlerini iyileştirmek amacıyla böyle bir anket düzenlemektedir.

Ankete bu kapsamda yapacağınız katkı için teşekkür eder, bu vesile ile en iyi dileklerimizi sunarız.

SORULARDA 5(ÇOK İYİ), 4(İYİ), 3(ORTA), 2(ZAYIF), 1(ÇOK ZAYIF) ANLAMLARINI TAŞIMAKTADIR.

LÜTFEN UYGUN BULDUĞUNUZ SEÇENEĞİ DAİRE İÇİNE ALINIZ.

1. GENEL MEMNUNİYET

a. Genel olarak düşündüğünüzde BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ çalışmalarından ne ölçüde memnunsunuz?

1 2 3 4 5

2. ALINAN HİZMET İLE İLGİLİ MEMNUNİYET

Alınan hizmet ile ilgili aşağıdaki konuları değerlendiriniz.

a. Laboratuvarımız tarafından verilen hizmetler ve teknik konular ile ilgili talep ettiğinizde tatmin edici cevaplar alabiliyor musunuz?

1 2 3 4 5

b. Alınan hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?

1 2 3 4 5

c. Talep ettiğiniz analiz sonuçlarının laboratuvardan çıkış süresinden memnun musunuz?

1 2 3 4 5

d. Laboratuvarımızın analiz kapsamından memnun musunuz?

1 2 3 4 5

e. Analiz hizmet kalitesinden memnun musunuz?

1 2 3 4 5

f. Analiz raporu kolayca anlaşılabilir mi?

1 2 3 4 5

Hazırlayan

Kalite Yönetim Sistemi Birim Sorumlusu
Dr. Deniz SARIGÖL

Onaylayan

Laboratuvar Müdürü
Kemal KÜLEGE



T.C. TİCARET BAKANLIĞI
BURSA LABORATUVAR MÜDÜRLÜĞÜ

Dok. No

F.011/P.709

İlk Yayın Tarihi

01.06.2012

MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ VE ŞİKÂYET
FORMU

Rev. Tarihi

03.05.2019

Rev. No.

5

Sayfa No

2/2

3. PERSONEL MEMNUNİYETİ

a. Laboratuvarımıza telefonla kolayca ulaşılabilir musunuz?

1 2 3 4 5

b. Şikâyet ve önerileriniz dikkate alınıyor mu?

1 2 3 4 5

c. İhtiyaç duyulduğunda görüşme için yeterli zaman ayrılıyor mu?

1 2 3 4 5

d. Sorularınıza yeterli cevap alabiliyor musunuz?

1 2 3 4 5

e. İrtibat kurduğunuz personelin tutum ve davranışları uyumlu mu?

1 2 3 4 5

LÜTFEN, MEMNUN OLMADIĞINIZ KONULAR İÇİN 4. MADDEDE AYRILAN YERE NEDENİNİ KISACA BELİRTİNİZ.

4. Amacımız verdiğimiz hizmetlerden “çok memnun” kalmanız için gerekli iyileştirmeleri yapmaktır. Bunun için, lütfen memnun olmadığınız ve daha iyi olabileceğimizi düşündüğünüz konular hakkında önerilerinizi belirtiniz:

.....
.....
.....
.....

Şikâyet ve Önerileriniz için E-mail adresimiz burgumlab@ticaret.gov.tr

Aşağıdaki bilgiler isteğe bağlı olarak doldurulur. Ancak şikâyetleriniz hakkında geri dönüş yapılabilmesi için doldurulması tavsiye edilir.

Müşteri Adı Soyadı :

Ünvanı :

Telefon No :

Faks No :

E-posta Adresi :

Anketi doldurduktan sonra lütfen şikâyet ve öneri kutusuna atınız

**SİZE DAHA İYİ HİZMET VEREBİLMEMİZE YARDIMCI OLDUĞUNUZ İÇİN
TEŞEKKÜR EDERİZ.**

NOT: 3'ün altındaki puanlamalar için iyileştirme çalışmaları başlatılacağından, bu puanlamanın altındaki değerlendirmeleriniz için görüş ve önerileriniz bizim için değerlidir.

Hazırlayan

Kalite Yönetim Sistemi Birim Sorumlusu
Dr. Deniz SARIGÖL

Onaylayan

Laboratuvar Müdürü
Kemal KÜLEGE