

**TÜMGEN LABORATUVARI MÜŞTERİ
MEMNUNİYET VE ÖNERİ ANKETİ
FORMU**

MÜŞTERİ	
Adı Soyadı:	Tarih:
Firma Adı :	
Adres:	İletişim Bilgileri:
	Tel:
	Fax:
	e-Posta:

ANKET PUANLAMA SİSTEMİ: 1→Çok kötü 2→Kötü 3→Yeterli 4→İyi 5→Çok iyi
Sorulara size uygun olan cevabı veriniz.

SORULAR	5	4	3	2	1
MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ					
1. Laboratuvarımızın hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz?					
2. Kurum personelinin, müşteri ile iletişimindeki düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
3. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelin sizlere karşı tutumunu nasıl buluyorsunuz?					
4. Laboratuvarımız ile ilişkilerinizde ilgili kişilere ulaşmakta sorun yaşıyor musunuz?					
5. Laboratuvarımız tarafından verilen hizmetler ve teknik konular ile ilgili bilgi taleplerinizde Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelinin cevaplarını nasıl değerlendiriyorsunuz?					
HİZMET KALİTESİ					
6. Laboratuvarımız analizler konusunda ihtiyaçlarınıza cevap verilebiliyor mu?					
7. Analizler taahhüt edilen sürede gerçekleşmediği zaman, Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personel tarafından durum ile ilgili gerekli bilgilendirme yapılıyor mu?					
8. Deney hizmeti sonucunda hazırlanan 'Muayene ve Analiz Rapor' u anlaşılır mı ve istenilen bilgileri içeriyor mu?					
9. Analizi sonuçlanmış numuneler istediğinizde iade ediyor mu?					
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ					
10. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?					
11. Aldığınız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz değerlendiriliyor ve zamanında çözümleniyor mu?					
12. Talep edildiğinde Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personel, yasal konularla ilgili bilgi verebiliyor mu?					
13. Web sayfamızdaki (http://www.tumgen.com/) analiz hizmetlerine yönelik bilgiler sizin için yeterli midir?					
BELİRTMEK İSTEDİĞİNİZ DİĞER GÖRÜŞ VE ÖNERİLER					
NOT: Kötü ve çok kötü olarak tanımladığınız hizmetlerimizi lütfen detaylandırınız.					

Anketimize katılımınızdan dolayı teşekkür ederiz.