|  |
| --- |
| Sayın Yetkili, |
| AZOLAB Laboratuvar Hizmetleri olarak sizlere daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitemizi arttırmak amacındayız. Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğinin sürdürülmesi ve sunduğumuz hizmet kalitesinin sürekli olarak iyileştirilebilmesi için aşağıdaki değerlendirme anketini doldurmanızı rica ederiz. Sizlerden gelen anket sonuçları tarafımızca değerlendirilecek ve kesinlikle gizli tutulacaktır. Anket sonuçlarını e-mail, faks veya posta yoluyla bize bildirebilirsiniz. Değerli vaktinizi anketimize ayırdığınız için şimdiden teşekkür ederiz.* Firma bilgileri isteğe bağlı olarak doldurulabilir.
 |
|
|
|
| Firma Adı |  |
| Faaliyet Alanı |  |
| İlgili Kişi ve Unvanı |  |
| Firma Adresi |  |
| Telefon / Faks No / e-mail |  |
| Tarih |  |
| Değerlendirme için düşündüğünüz durumun altına “X” işareti koyunuz. |
| **Sorular** | **ÇOK İYİ** | **İYİ** | **ORTA** | **KÖTÜ** | **ÇOK KÖTÜ** |
| Yetkili personele hızlı biçimde ulaşabiliyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| Personelin müşteri ile iletişiminden memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| Personelimizi teknik açıdan yeterli görüyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| Taleplerinizin cevaplandırılma hızlı ve tatmin edici mi? |  |  |  |  |  |
| Analiz kapsamımızı yeterli buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| Numune alım ve kabul işlemlerinin hızını tatmin edici buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| Analiz sonuçlarını ve raporlarını hızlı biçimde alıyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| Analiz sonuçlarını ve ölçümlerin hassasiyetini tatmin edici buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| Analiz raporlarının içerikleri anlaşılabilir ve yeterli mi? |  |  |  |  |  |
| Analiz sonuçlarının değerlendirilmesinde yeterli teknik desteği alabiliyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| Fiyat politikamızdan memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| Faturalandırmanın doğru ve zamanında yapıldığını düşünüyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| Laboratuvarımızdan genel olarak memnun musunuz? |  |  |  |  |  |
| Firmamızın tanıtımını ve web sitemizi yeterli buluyor musunuz? |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Laboratuvarımızı hangi kaynak/kaynaktan öğrendiniz?** |
| Web Sitesinden □ | Başka Müşterilerden □ | Çalışanlarınızdan □ | Reklamlarınızdan □ | Fuardan □ |
| Diğer: |
| **Laboratuvarımızın kurumunuzca bilinme derecesi nedir?** |
| Çok İyi Biliniyor □ | İyi Biliniyor □ | Biliniyor □ | Pek Bilinmiyor □ | Hiç Bilinmiyor □ |
| Diğer: |
| **Laboratuvarımızı tercih etme sebebiniz nedir?** |
| Tavsiye □ | Uygun Fiyat □ | Ulaşım Kolaylığı □ | Daha Önceden □ Çalışmış Olmanız | Güvenilir Bulmanız □ |
| Diğer: |
| **Laboratuvar Hizmetlerimizden yararlanma sıklığınız nedir?** |
| Hiç □ | Yılda Bir □ | Yılda 2–5 Kez □ | Ayda Bir □ | Ayda İkiden Fazla □ |
| Diğer: |
| **Laboratuvarımızdan aldığınız hizmeti göz önünde bulundurarak hizmet aldığınız diğer laboratuvarlar ile kıyaslarsanız,** |
| Çok Daha iyi □ | Daha İyi □ | Aynı □ | Daha Kötü □ | Çok Daha Kötü □ |
| Diğer: |
| Diğer görüş ve önerilerinizi bu alana yazabilirsiniz |
|
|