



TÜRKİYE KÖMÜR İŞLETMELERİ
EGE LİNYİTLERİ İŞLETMESİ MÜDÜRLÜĞÜ
LABORATUVAR ŞUBE MÜDÜRLÜĞÜ

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

| | |
|-----------------|------------|
| KOD | FR.8.6-03 |
| YÜRÜRLÜK TARİHİ | 09.01.2020 |
| REVİZYON NO | 00 |
| REV. TARİHİ | -- |
| SAYFA | --- |

TKİ ELİ Laboratuvar Şube Müdürlüğü TS EN ISO/IEC 17025:2017 'Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar' standardına uygun olarak sürdürdüğü Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesinde, müşteri taleplerine açıklık kazandırılması amacıyla müşterilerden gelen her türlü bilginin sisteme yönelik katkısı göz önünde bulundurulmakta ve müşterilerle iyi bir iletişim kurulması hedeflenmektedir.

Müşterilerimizin memnuniyetini, beklentilerini daha net bir şekilde algılamak ve eksiklerimizi tespit ederek gereklerini yerine getirmek ve iç /dış müşterilerimize daha iyi hizmetin sunulmasında önemli veriler elde etmek için Müşteri Memnuniyeti Anket Formunu size sunmuş bulunmaktayız.

Formdaki tüm soruları cevapladıktan sonra; formu elilaboratuvar@eli.gov.tr adresine elektronik posta ile, faks ile (fax numarası: 236 613 78 81) yada ELİ Laboratuvar Şube Müdürlüğü İstasyon Mah. Yavuz Selim Cad. 45500 Soma/MANİSA adresine posta ile göndererek tarafımıza iletmenizi rica ederiz.

ELİ Laboratuvar Şube Müdürlüğü

MÜŞTERİ ADI :

İMZA / ONAY

MÜŞTERİ YETKİLİSİ:

TARİH:

Not: Müşteri adı, müşteri yetkilisi ve imza / onay kısmının doldurulması isteğe bağlıdır.

| MEMNUN MUSUNUZ ? | Çok Kötü | Kötü | Orta | İyi | Çok İyi | (Çok Kötü) ve (Kötü) ise lütfen nedenlerini açıklayınız |
|---|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|--|
| 1. Hizmet Kalitemiz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 2. Deney Kapsamımız | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. Deney Hizmetinin Güvenilirliği | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. Deney Süreleri | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 5. Numune Alma ve Kabul Hizmetimiz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6. Deney Raporunun İçeriği | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 7. Deney Raporunun Ulaştırılma Hızı | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8. Sizinle kurduğumuz iletişim ve yaklaşımımız | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 9. Aldığınız hizmet ile ilgili sorun yaşadığımızda, destek hizmetimiz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 10. Tarafsızlık gizlilik ve dürüstlük ilkelerinin uygulanması | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 11. Çalışmak için tekrar bizi seçer misiniz? | <input type="checkbox"/> Evet | | | | <input type="checkbox"/> Hayır | |

12. Görüş ve Önerileriniz.