**MÜŞTERİ BİLGİLERİ** **Anket Tarihi: …../…../…..**

|  |  |
| --- | --- |
| **Adı Soyadı :** |  |
| **Firma Adı :** |  |
| **Mesleği / Unvanı :** |  |
| **Adres:** |  |
| **Tel :** |  | **Faks:** |  |
| **Web sitesi / e posta :** |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sorular** | **Çok İyi** | **İyi** | **Orta** | **Kötü** | **Çok Kötü** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1-Numune alım ve kabul işlemlerinin hızı? |  |  |  |  |  |
| 2-Bizlerden aldığınız hizmet kalitesinin durumu? |  |  |  |  |  |
| 3-Analiz kapsamımızın tüm analiz isteklerinize karşılık verme durumu? |  |  |  |  |  |
| 4-Akreditasyon Kapsamımızın yeterliliği? |  |  |  |  |  |
| 5-Analiz sonuçlarının teslim süresi ve ölçümlerin hassasiyeti? |  |  |  |  |  |
| 6-Analiz raporlarının içeriği? |  |  |  |  |  |
| 7-Personelimizin teknik açıdan yeterliliği? |  |  |  |  |  |
| 8-Personellerimizin tutum ve davranışları? |  |  |  |  |  |
| 9-Hizmet öncesi ve sonrası yapılan bilgilendirme ve açıklamaların yeterliliği? |  |  |  |  |  |
| 10-Gecikmelerden haberdar edilme durumu? |  |  |  |  |  |
| 11-Aramalarınızda ilgili kişiye ulaşma hızınız? |  |  |  |  |  |
| 12-Şikâyet ve taleplerinize cevap verebilme yeteneğimiz? |  |  |  |  |  |
| 13-Muhasebe sistemimiz (faturalama, cari mutabakat vb.) hakkındaki düşünceleriniz? |  |  |  |  |  |
| 14-Tekrar FETLAB ile çalışmak ister misiniz? |  |  |  |  |  |
| 15-Firmamızın tanıtımını ve web sitemizin (www.fetlab.net) yeterliliği? |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Varsa diğer görüş ve önerileriniz; |  |
| Anketimize katıldığınız için teşekkür ederiz. Lütfen doldurduğunuz anketi info@fetlab.net adresine mail ile, 02428418485 numaralı faksa ya da laboratuvarımıza posta yolu veya elden teslim ediniz. |
| DEĞERLENDİRME ( Bu kısım FETLAB tarafından doldurulacaktır.) |
| Faaliyet Gerektiren Durumlar (Varsa);Tarih: Kalite Yöneticisi: Laboratuvar Müdürü: |