



**ESKİ**  
**ARITMA TESİSLERİ DAİRE BAŞKANLIĞI**  
**SU VE ATIKSU KALİTE KONTROL LABORATUVARI**  
**MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKET FORMU**

Sayın İlgili;

Kurumumuzun sahip olduğu kalite yönetim sistemleri standartları çerçevesinde, size daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitesini geliştirebilmek açısından, aşağıdaki anket sorularını cevaplayarak [eskilaboratuvar@eski.gov.tr](mailto:eskilaboratuvar@eski.gov.tr) e-posta adresine veya posta/kargo ile tarafımıza göndermenizi rica ederiz.

<b>Müşteri Adı (Kaşe)</b>	<b>Tarih: ... / ... / 20....</b>				
<b>Müşteri Adresi</b>					
<b>Müşteri İletişim Tel ve e mail</b>					
<b>Müşteri İmza</b>					
SORULAR	DEĞERLENDİRMELER				
	Çok iyi (5)	İyi (4)	Orta (3)	Kötü (2)	Çok kötü (1)
<b>MÜŞTERİ HİZMETLERİ:</b>					
1-İlgili kişiye rahatlıkla ulaşabildiniz mi?					
2-Sorularınıza tatmin edici cevaplar alabildiniz mi?					
3-Bilgilendirme ve iletişim seviyesi yeterli mi?					
4-Laboratuvar hizmetinden tekrar yararlanmayı düşünüyor musunuz?					
5-Hizmetin verildiği ortam ve alt yapı uygun mu?					
6-Laboratuvarımızın gizlilik ilkelerine bağlı kaldığını düşünüyor musunuz?					
7-Şikâyetlerinizin cevaplandırılması hızlı ve tatmin edici mi?					
8-Web adresimiz içerik açısından yeterlimi?					
9-Çalışanlarımızı sizlerle olan iletişimlerinde saygılı ve nezaketli buluyor musunuz?					
10-Kuruluşumuzun vermiş olduğu hizmetin kalitesinden memnun musunuz?					
11-Laboratuvarımızın sunmuş olduğu hizmetleri tarafsız buluyor musunuz?					
12-Laboratuvarımızı başka firmalara önerir misiniz?					
<b>TEKLİF/ SÖZLEŞME:</b>					
13-Analiz Talep - Sözleşme Formunda verilen bilgiler yeterince açık mı?					
14-Laboratuvar Hizmet Fiyat Listemiz yeterince açık ve anlaşılır mı?					
<b>DENEY FAALİYETLERİ:</b>					
15-Deney metotlarımız ihtiyacınıza uygun mu?					
16-Deney ile ilgili teknik kadromuzun bilgilendirme düzeyi yeterli mi?					
17-Deney sonuçlarını güvenilir buluyor musunuz?					
<b>RAPORLAMA:</b>					
18-Raporlar zamanında tarafınıza ulaştı mı? (Sonuç verme süremiz)					
19-Rapordaki bilgiler yeterince açık ve anlaşılır mı?					
20-Rapordaki bilgiler talebe uygun mu?					
<b>Yukarıdaki sorulara ek olarak olumlu veya olumsuz yönlerimizi aşağıdaki boş alanı kullanarak değerlendirebilir misiniz?</b>					

<b>Değerlendirme:</b> Her soru 5 puan değerindedir.	<b>Toplam Puan:</b>	<b>DF Açıldı mı?</b>
<b>Değerlendiren Adı Soyadı:</b>		<input type="checkbox"/> EVET <input type="checkbox"/> HAYIR
<b>Tarih / imza:</b>		<b>Evet ise DF No:</b>
<small>(Bu bölüm ESKİ Arıtma Tesisleri Daire Başkanlığı Su ve Atıksu Kalite Kontrol Laboratuvarı tarafından doldurulacaktır.)</small>		