|  |
| --- |
| **Tarih:** |
| **Müşteri Adı-Soyadı:** |
| **Tel:** |
| **Faks:** |
| **e-Posta:** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SORULAR** | **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **Müşteri İlişkileri** | | | | | |
| 1. Laboratuvarımızın hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz? |  |  |  |  |  |
| 1. Kurum personelinin, müşteri ile iletişimindeki düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz? |  |  |  |  |  |
| 1. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelin sizlere karşı tutumunu nasıl buluyorsunuz? |  |  |  |  |  |
| 1. Laboratuvarımız ile ilişkilerinizde ilgili kişilere ulaşmakta sorun yaşıyor musunuz? |  |  |  |  |  |
| 1. Laboratuvarımız tarafından verilen hizmetler ve teknik konular ile ilgili bilgi taleplerinizde Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelinin cevaplarını nasıl değerlendiriyorsunuz? |  |  |  |  |  |
| **Hizmet Kalitesi** | | | | | |
| 1. Laboratuvarımız analizler konusunda ihtiyaçlarınıza cevap verilebiliyor mu? |  |  |  |  |  |
| 1. Analizler taahhüt edilen sürede gerçekleşmediği zaman, Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personel durum ile ilgili gerekli bilgilendirme yapılıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 1. Deney hizmeti sonucunda hazırlanan ‘Muayene ve Analiz Rapor’u anlaşılır mı ve istenilen bilgileri içeriyor mu? |  |  |  |  |  |
| 1. Analizi sonuçlanmış numuneler istediğinizde iade ediliyor mu? |  |  |  |  |  |
| **Müşteri Memnuniyeti** | | | | | |
| 1. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu? |  |  |  |  |  |
| 1. Aldığınız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz değerlendiriliyor ve zamanında çözümleniyor mu? |  |  |  |  |  |
| **12**.Web sayfamızdaki http://[gidalab.tarimorman.gov.tr/gidareferans](http://gidalab.tarim.gov.tr/gidareferans) analiz hizmetlerine yönelik bilgiler sizin için yeterli midir? |  |  |  |  |  |
| **Lütfen görüş ve önerilerinizi belirtiniz.** | | | | | |

Sorulara size uygun olan cevabı veriniz. Sorularda **5 (çok iyi), 4 (iyi), 3 (orta), 2 (kötü), 1(çok kötü)** anlamlarını taşımaktadır.

**ANKETİMİZE KATILIMINIZDAN VE KATKILARINIZDAN DOLAYI TEŞEKKÜR EDERİZ.**