|  |
| --- |
| **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. 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 [https://gidalab.tarimorman.gov.tr/kastamonu](https://gidalab.tarimorman.gov.tr/kastamonu/) analiz hizmetlerine yönelik bilgiler sizin için yeterli midir? |  |  |  |  |  |
| **Lütfen görüş ve önerilerinizi belirtiniz.**  |

\* TS ISO EN/IEC 17025 Standartı kapsamında size daha iyi hizmet verebilmemiz açısından vereceğiniz cevaplar önemlidir.

\* 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.**