

 LABORATUVARI	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU	Doküman No :	P03-T12-F01
		İlk Yayın Tarihi :	13.09.2021
		Revizyon No/Tarihi :	00/00.00.0000
		Sayfa No :	1 / 2

Bu anket Biyotest Laboratuvarlarında hizmet alan müşterilerin memnuniyetini ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Bu anketten elde edilecek bilgiler değerlendirilerek Kalite Yönetim Sistemimizin etkinliğinin sürdürülmesi ve sunduğumuz hizmetin kalitesinin sürekli olarak iyileştirilmesi için yapılacak çalışmalarda kullanılacaktır. Ankete katılanların hiçbir hukuki sorumluluğu yoktur. Bu nedenle sorulara doğru cevaplar vermek hizmet kalitemizi artırarak daha iyi hizmet vermemizi ve beklentilerinizi karşılayabilmemizi sağlayacaktır.

Anketi cevaplayan kurum ve kişi bilgileri herhangi bir üçüncü taraf kişi veya kuruluşlar ile paylaşılmamaktadır.

İlginiz için teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz!

		<u>Firma / Kurum Bilgileri</u>	
Yetkili/İlgili;	Adı ve Soyadı	Firma/Kurum;	Adı
	Ünvanı		Faaliyet Alanı
	Telefonu		Adresi
	e-Posta		
Tarih	:		

Sorular	10-9 (Çok İyi)	8-7 (İyi)	6-5 (Orta)	4-3 (Kötü)	2-1 (Çok Kötü)
Müşteri İlişkileri					
1. Laboratuvarımızın hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz?					
2. Kurum personelinin, müşteri ile iletişimindeki düzeyini nasıl değerlendiriyorsunuz?					
3. Numune Kabul ve Rapor Düzenleme Bölümünde çalışan teknik personelin sizlere karşı tutumunu nasıl buluyorsunuz?					
4. Yetkili personele kolayca ulaşabiliyor musunuz?					
Hizmet Kalitesi					
5. Laboratuvarımızda yapılan analiz çeşitliliğini yeterli buluyor musunuz?					
6. Talep ettiğiniz analiz hizmetlerinin sürelerini yeterli buluyor musunuz?					
7. Deney hizmeti sonucunda hazırlanan 'Analiz Rapor'u anlaşılır mı ve istenilen bilgileri içeriyor mu?					
Müşteri Memnuniyeti					
8. Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?					
9. Aldığınız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz değerlendiriliyor ve zamanında çözümleniyor mu?					
10. Web sayfamızdaki (http://www.biyotestlab.com) analiz hizmetlerine yönelik bilgiler sizin için yeterli midir?					
Lütfen görüş ve önerilerinizi belirtiniz.					

Sorulara size uygun olan cevabı veriniz. Sorularda **10 (çok iyi), 8 (iyi), 6 (orta), 4 (zayıf-kötü), 2 (çok zayıf-çok kötü)** anlamlarını taşımaktadır.

Anketi doldurduktan sonra lütfen info@biyotestlab.com e-mail adresine veya 0212 591 90 92 no'lu faks numarasına gönderiniz.

Doküman No	:	P03-T12-F01
İlk Yayın Tarihi	:	13.09.2021
Revizyon No/Tarihi	:	00/00.00.0000
Sayfa No	:	2 / 2

Teşekkür ederiz.