|  |  |
| --- | --- |
| **Firma Adı** |  |
| **Yetkili Adı Soyadı** |  |
| **Yetkilinin Firmadaki Görevi** |  |
| **E-mail** |  |
| **İLETİŞİM VE İŞ BİRLİĞİ** |
| **Değerlendirme Seviyesi** | **Çok İyi** | **İyi** | **İyi Değil** |
| **3** | **2** | **1** |
| **1** | **Teklif ve sözleşmenin zamanında ulaştırılması** |  |  |  |
| **2** | **Talep edilen hizmetin zamanında ve düzenli yapılması** |  |  |  |
| **3** | **İletişim kolaylığı** |  |  |  |
| **4** | **Teknik ekip ve ekipman uygunluğu** |  |  |  |
| **5** | **Tarafsız, Güvenilir, Bağımsız olması** |  |  |  |
| **6** | **Raporların güvenilirliği, eksiksiz, anlaşılır olması ve gecikmeden teslimi** |  |  |  |
| **7** | **Muayene ve test hizmetinin kalitesi** |  |  |  |
| **8** | **SERKON KALİTE ile çalışma memnuniyetiniz** |  |  |  |
| **9** | **SERKON KALİTE'yi tavsiye etme eğiliminiz** |  |  |  |
| **10** | **Bundan sonra SERKON KALİTE ile çalışmaya devam etme eğiliminiz**  |  |  |  |
| **Görüş ve Önerileriniz:** |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET DEĞERLENDİRMESİ (***SERKON Kalite Yöneticisi tarafından doldurulacaktır.)***

 **(Değerlendirme 10 soru üzerinden yapılıp her soru 3 puan olarak kabul edilecektir. Toplam 30 Puan)**

|  |  |
| --- | --- |
| 21 – 30 PUAN | BEKLENENİN ÜSTÜNDE/YÜKSEK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ  |
| 11 – 20 PUAN | BEKLENİLEN DÜZEYDE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ  |
| 0 – 10 PUAN | BEKLENENİN ALTINDA/DÜŞÜK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ **Tüm çalışanların eğitim ve saha kontrolleri (monitoring) sıklaştırılacak.** |

|  |
| --- |
| Sonuç: |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |