|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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: |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |