

|                                                                                   |                                                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------|
|  | <b>KİMÇEV</b>                                       | F/7.9.2    |
|                                                                                   | <b>İŞ HİJYENİ ÖLÇÜM TEST VE ANALİZ LABORATUVARI</b> | 13.03.2023 |
|                                                                                   | <b>MÜŞTERİ MENUNİYETİ ANKET FORMU</b>               | Rev.00/-   |
|                                                                                   |                                                     | Syf. 1/2   |

|                                                                                                            |                |            |             |              |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|-------------|--------------|------------------|
| <b>Tarih:</b> ...../...../.....                                                                            |                |            |             |              |                  |
|                                                                                                            | <b>5</b>       | <b>4</b>   | <b>3</b>    | <b>2</b>     | <b>1</b>         |
| <b>Firma Adı:</b>                                                                                          | <b>Çok İyi</b> | <b>İyi</b> | <b>Orta</b> | <b>Zayıf</b> | <b>Başarısız</b> |
| <b>Adresi:</b>                                                                                             |                |            |             |              |                  |
| <b>Tel:</b>                                                                                                |                |            |             |              |                  |
| <b>Faks:</b>                                                                                               |                |            |             |              |                  |
| <b>Kontrol</b>                                                                                             |                |            |             |              |                  |
| <b>Ölçüm</b>                                                                                               |                |            |             |              |                  |
| Ölçüm öncesi hazırlıklar ile ilgili yeterli bilgi verildi mi ?                                             |                |            |             |              |                  |
| Ölçüm esnasında yapılacaklar hakkında(ölçüm planı) bilgi verildi ve bu plana uyuldu mu?                    |                |            |             |              |                  |
| Ölçüm tarihi belirleme konusunda hızlı davranıldı mı?                                                      |                |            |             |              |                  |
| Ölçüm noktalarındaki ölçüm yerlerinin yeri konusunda bilgi verildi mi?                                     |                |            |             |              |                  |
| Ölçümü yapan kişi yeterli belge ve bilgiye sahip mi ?                                                      |                |            |             |              |                  |
| Ölçümler sonrasında ölçüm yapan personel, müşteriye ölçüm yaptığı noktaları belirten tutanak imzalattı mı? |                |            |             |              |                  |
| Verilen hizmette tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkeleri uygulanıyor mu?                               |                |            |             |              |                  |
| Ölçüm sonuçlarının doğruluğuna güveniyor musunuz ?                                                         |                |            |             |              |                  |
| Kimçev İş Sağlığı ve Güvenliği - Çevre Laboratuvarının belge ve yeterliklerini yeterli buluyor musunuz?    |                |            |             |              |                  |
| <b>Raporlama</b>                                                                                           |                |            |             |              |                  |
| Raporlama için gerekli doküman temini konusunda yeterince bilgi verildi mi ?                               |                |            |             |              |                  |
| Ölçüm sonuç raporları teklifte belirtilen süreç içerisinde ve onaylı teslim ediliyor mu ?                  |                |            |             |              |                  |
| <b>İletişim</b>                                                                                            |                |            |             |              |                  |
| İletişim sağlamak istediğinizde yetkililere kolay ulaşabiliyor musunuz?                                    |                |            |             |              |                  |
| Firmamız beklentileri hızlı bir şekilde karşılanıyor mu ?                                                  |                |            |             |              |                  |
| Çalışanların müşteri ile iletişimi memnuniyet verici mi?                                                   |                |            |             |              |                  |
| Aldığınız hizmete yönelik şikayetleriniz yetkili kişi tarafından dinleniyor ve zamanında çözülüyor mu?     |                |            |             |              |                  |
| Yaşadığınız sorunların tekrarlanmaması için alınacak önlemler hakkında bilgi veriliyor mu?                 |                |            |             |              |                  |
| Hizmet konusunda bulunduğunuz öneriler dikkate alınıyor mu?                                                |                |            |             |              |                  |
| <b>Ücret</b>                                                                                               |                |            |             |              |                  |
| Hizmet bedeli için ödenen ücret verilen hizmete uygun mu?                                                  |                |            |             |              |                  |
| Hizmet bedeli için uygun vadede ödeme kolaylığı sağlandı mı ?                                              |                |            |             |              |                  |
| Firmamızla tekrar çalışmak ister misiniz?                                                                  |                |            |             |              |                  |
| <b><u>Yerine Getirilemeyen Hususlar</u></b>                                                                |                |            |             |              |                  |
|                                                                                                            |                |            |             |              |                  |
| <b><u>Beklentileriniz</u></b>                                                                              |                |            |             |              |                  |
|                                                                                                            |                |            |             |              |                  |
| <b><u>Önerileriniz</u></b>                                                                                 |                |            |             |              |                  |

|                                                                                   |                                                     |            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|------------|
|  | <b>KİMÇEV</b>                                       | F/7.9.2    |
|                                                                                   | <b>İŞ HİJYENİ ÖLÇÜM TEST VE ANALİZ LABORATUVARI</b> | 13.03.2023 |
|                                                                                   | <b>MÜŞTERİ MENUNİYETİ ANKET FORMU</b>               | Rev.00/-   |
|                                                                                   |                                                     | Syf. 2/2   |

**Talepleriniz**

(Aldığınız hizmetin dışında firmamızdan talep ettiğiniz başka bir hizmet var mıdır?)

**MÜŞTERİ ONAYI**

17025 Kalite Sistemimiz gereğince göndermiş olduğumuz "Müşteri Memnuniyeti Formu" nu doldurup tarafımıza iletmenizden dolayı sizlere teşekkür ederiz.  
Formumuzun geri dönüşünü Firma Adı-Kaşe/İmza şeklinde;  
**Fax: (0-312) 276 76 87** numaramıza veya **e-mail: info@kimcev.com** adresimize göndermenizi rica ederiz.