



## MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

Doküman No

F02/PR04

Yayın Tarihi

01.06.2021

Rev. No/ Tarih

01/26.06.2025

Sayfa No

1 / 1

Değerli Müşterimiz,

Bu anket, Laboratuvarımızın TS EN ISO/IEC 17025 “Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği için Genel Şartlar” standardına uygun olarak sürdürdüğü Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesi, müşteri memnuniyetinin ve taleplerinin sisteme yansıtılabilmesi ve iyileştirmelerin müşteri memnuniyetinin ve taleplerinin de göz önüne alınarak yapılabilmesi amacıyla düzenlenmiştir.

Size daha iyi hizmet verebilmemiz için lütfen aşağıdaki soruları yanıtlayınız. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Firma Adı :

Firma Yetkilisinin Adı - Soyadı :

İmza - Kaşe :

1 Çok Kötü

2 Kötü

3 Ne iyi, ne kötü

4 İyi

5 Çok İyi

| Teklif ve Numune Kabul Süreci   | 1  | 2                                   | 3                                | 4                                 | 5                        |
|---|--|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| Analiz talebinizin değerlendirilmesi ve fiyat teklifi sunulması süresi?   | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Müşteri ve Satış temsilcilerinin sizinle iletişimi ve yaklaşımı?          | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Numunenizin analize alınması ve analiz sürecindeki iletişim?              | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Raporlama Süreci  | 1  | 2                                   | 3                                | 4                                 | 5                        |
| Analiz süresi?  | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Raporlama sürecindeki iletişim?   | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Raporun tarafınıza ulaştırılma süresi?                                    | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Raporun anlaşılabilirliği ve içerik olarak beklentilerinizi karşılaması?  | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Raporun tarafınıza hatasız olarak ulaştırılması?                          | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Raporlama sonrası sorularınıza laboratuvarın teknik desteği ve yaklaşımı? | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Güvenilirlik  | 1  | 2                                   | 3                                | 4                                 | 5                        |
| Analiz sonuçlarının güvenilirliği?  | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Tarafsızlık, gizlilik ve dürüstlük ilkelerinin uygulanması?               | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Laboratuvar Analiz Kapsamı ve Analiz Fiyatları                            | 1  | 2                                   | 3                                | 4                                 | 5                        |
| Analiz kapsamımızın yeterliliği?  | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| Analiz fiyatlarımız?  | <input type="checkbox"/>                 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/>          | <input type="checkbox"/> |
| FOOD&FEED ile tanışmanız nasıl gerçekleşti?                               |  |                                     |                                  |                                   |                          |
| <input type="checkbox"/> Sosyal Medya                                     | <input type="checkbox"/> İnternet Sitesi | <input type="checkbox"/> Google vb. | <input type="checkbox"/> Tavsiye | <input type="checkbox"/> Danışman |                          |
| <input type="checkbox"/> Diğer (Lütfen Belirtiniz)                        |  |                                     |                                  |                                   |                          |
| FOOD&FEED sizce piyasada yeterince tanınıyor mu?                          |  |                                     |                                  |                                   |                          |
| <input type="checkbox"/> Evet   | <input type="checkbox"/> Hayır           |                                     |                                  |                                   |                          |
| Çalışmak için tekrar FOOD&FEED seçer misiniz?                             |  |                                     |                                  |                                   |                          |
| <input type="checkbox"/> Evet   | <input type="checkbox"/> Hayır           |                                     |                                  |                                   |                          |
| FOOD&FEED bir tanıdığınıza tavsiye eder misiniz?                          |  |                                     |                                  |                                   |                          |
| <input type="checkbox"/> Evet   | <input type="checkbox"/> Hayır           |                                     |                                  |                                   |                          |
| FOOD&FEED tercih nedeniniz nedir?   |  |                                     |                                  |                                   |                          |
|   |  |                                     |                                  |                                   |                          |
| Analiz kapsamımıza eklenmesini talep ettiğiniz analizler var mı?          |  |                                     |                                  |                                   |                          |
|   |  |                                     |                                  |                                   |                          |
| Görüş ve Öneriler   |  |                                     |                                  |                                   |                          |
|   |  |                                     |                                  |                                   |                          |

Derecelendirme soruları kendi puanına göre değerlendirilir. Evet/Hayır sorularında, evet cevabı 10 puan, hayır cevabı 0 (Sıfır) puan.