



**VİTSAN GÖZETİM
MÜMESSİLLİK ve TİCARET A.Ş.
Dilovası Laboratuvarı**

Sayın Yetkili,

Laboratuvarımızın sahip olduğu ISO 17025 Akreditasyonu çerçevesinde, müşteri odaklılık ilkesinin bir gereği olarak, firmanız için verdiğimiz Laboratuvar Hizmetleri konusunda görüşlerinizi almak, memnuniyetinizi ölçmek ve bizimle yaşadığınız deneyimlerden hareketle bize yapacağınız uyarılardan yararlanarak, hizmetlerimizi iyileştirmek istiyoruz.

Bu amaçla hazırlanan ekteki anket en geç senede bir olmak üzere siz sayın müşterilerimize gönderilecektir. Vereceğimiz hizmetin iyileştirilmesi için vereceğiniz cevaplar bizim için kilit önemdedir. Ekteki anketin aynısını Adobe Acrobat formatında sitemizin “Download” bölümünde de bulabilirsiniz.

<http://www.vitsan.com>

Anketimizi bir an önce doldurup, Vitsan Gözetim Mümessillik ve Tic. A.Ş. Dilovası Laboratuvarına ulaştırarak bize yardımcı olmanız dileğiyle saygılar sunarız.

VİTSAN Dilovası Laboratuvarı

İlgili : Serhan YÖRÜK
Tel : 0 262 754 76 61
Faks No : 0 262 754 76 64
e-mail : yoruks@vitsan.com
web : www.vitsan.com

BU KISIM LABORATUVAR HİZMETİ ALAN KİŞİ/KİŞİLER YA DA BÖLÜM/BİRİM SORUMLUSU TARAFINDAN DOLDURULMALIDIR.

Kurum/Firma İsmi	:	
Faaliyet alanı	:	
Kurum/Firma Adresi	:	
Hizmeti Talep Eden Müşterinin İsmi	:	
Müşterinin Firma İçindeki Pozisyonu	:	
Telefon	:	
Faks	:	
E-mail Adresi	:	

1'DEN 10'A KADAR DERECELENDİRİLMİŞ ÖLÇEKTE 1 ZAYIFI, 10 MÜKEMMELİ GÖSTERMEKTEDİR. LÜTFEN UYGUN BULDUĞUNUZ SEÇENEĞİ DAİRE İÇİNE ALINIZ.

1. Genel olarak düşündüğünüzde VİTSAN Dilovası Laboratuvarından memnuniyetinizi derecelendiriniz.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Tekrar bir hizmet alacaksanız VİTSAN Dilovası Laboratuvarını ne ölçüde tercih edersiniz?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

3. Yararlandığınız VİTSAN Dilovası Laboratuvarını başkalarına ne kadar tavsiye edersiniz?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

4. VİTSAN Dilovası Laboratuvarından aşağıdaki konularda ne ölçüde memnunsunuz?

Analizlerin güvenirliliği 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hizmetin süresi 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hizmetin Kapsamı 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Hizmetin Fiyatı 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

İsteğin Karşılanması	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
İş Kabul İşlemlerinin Kolaylığı	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Faturalama İşlemlerinin Kolaylığı	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Analizlerin Bittiğinin Müşteriye Haber Verilmesi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sonuç Raporlarının Ulaştırılması	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Sonuç Raporlarının Anlaşılabilmesi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Rapor Tesliminden Sonra Destek Hizmetini Verilmesi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hizmet Katalogunun Müşteriye Gönderilmesi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hizmet Kabul/Red Cevabının en kısa sürede Müşteriye Verilmesi	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gizlilik İlkelerine Uyulması	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Etik İlkelere Uyulması Ve Davranış	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Yukarıdaki konulardan herhangi birinde bir sıkıntı yaşadınız mı? Varsa Rapor Numarasını Veriniz.
(.....
.....
.....)

Şikayetiniz Olan Diğer Konular:

LÜTFEN UYGUN BULDUĞUNUZ SEÇENEĞİN YANINDAKİ KUTUYU İŞARETLEYİNİZ

5. VİTSAN GÖZETİM Dilovası Laboratuvarından Daha Önce Kaç Kez Yararlandınız?

- Bir Kez
- Yılda İki Veya Daha Fazla
- Her Ay İki Veya Daha Fazla
- Ayda Bir Kez
- Diğer (lütfen yazınız)

Kurumunuz / Firmanız Hakkında

6. Kurumunuz / Firmanızda Ar-Ge Bölümü Var mı?

- Evet, Ar-Ge Bölümü Var
- Hayır
- Ar-Ge Bölümü Yeni Kuruluyor

7. Kurumunuz / Firmanızda Analiz / Test / Kontrol Lab. Var mı?

- Evet
- Hayır
- Yeni Kuruluyor

8. Analizi Yaptıracağınız Kuruluşun Seçimine Firmanızda Kim/Kimler Karar Veriyor?

- Analizi Yaptıran Kişi
- Analizi Yaptıran Birimin Yöneticisi
- Kuruluşun Yöneticisi

9. Amacımız verdiğimiz hizmetlerden “çok memnun” kalmanız için gerekli iyileştirmeleri yapmaktır. Bunun için lütfen memnun olmadığınız ve daha iyi olabileceğini düşündüğünüz konular hakkında önerilerinizi belirtiniz.

.....
.....
.....
.....

10. VİTSAN GÖZETİM Dilovası Laboratuvar Hizmetleri kapsamında olmayıp da ihtiyaç duyduğunuz veya duyacağınız konular (test, analiz, danışmanlık hizmeti vb.) varsa lütfen bunları belirtiniz.

.....
.....
.....
.....

**SİZE DAHA İYİ HİZMET VEREBİLMEMİZE YARDIMCI OLDUĞUNUZ İÇİN
TEŞEKKÜR EDERİZ.**