



Sapro Temizlik Ürünleri San. ve Tic. A.Ş.

DOKÜMAN ADI	KAPSAM	SÜREÇ SAHİBİ
Sapro Mikrobiyoloji Laboratuvarı Memnuniyet Anketi	Sapro Mikrobiyoloji Laboratuvarı	Mikrobiyoloji Laboratuvarı Kalite Yönetim Temsilcisi
Doküman No: F-514.3	Revizyon No: 00	Revizyon Tarihi:
		Yayın Tarihi: 02.01.2020

Değerlendirme yapmak için aşağıdaki memnuniyet kriterleri karşısındaki kutucuklardan size uygun geleni içine "X" koyarak puanlama yapınız.

DEĞERLENDİRME AŞAMASI	No	MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÖLÇÜM KRİTERİ	ÇOK İYİ	İYİ	ORTA	ZAYIF	KÖTÜ
ANALİZ ÖNCESİ/ TEKLİF ONAY AŞAMASI	1	Sapro Mikrobiyoloji Laboratuvarı ile ilgili kişilerle iletişim kolaylığı					
	2	Laboratuvar personelimizin teklif ve taleplerinize karşı duyarlılığı					
	3	İstek ve sorularınızla ilgili tatmin edici açıklamaların yapılması					
ANALİZİN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ SIRASINDA	4	Laboratuvarımız talebinizi karşılayacak yeterli donanımına sahip mi ?					
	5	Ölçüm ve analiz sırasında karşılaşılan uygunsuzlukların size iletilmesi					
	6	Varsa ölçüm sonuçlarına yaptığınız itirazların değerlendirme süreci					
	7	Analizlerin zamanında yapılması/Analizlerin sonuçlanma süresi					
RAPOR TESLİMİ VE ANALİZ SONRASI HİZMET	8	Aldığınız hizmetle ilgili deney raporlarının sizin elinize zamanında ulaşımı					
	9	Laboratuvarlarımız tarafından hazırlanan rapor formatı isteklerinizi karşılıyor mu ?					
	10	İstek sorularınızla ilgili tatmin edici açıklamaların yapılması					
GENEL	11	Sapro Mikrobiyoloji Laboratuvarının gelişimini takip ediyor ve gelişiminden memnun musunuz?					
	12	Şikayetlere hızlıca geri dönüş alınması ve hızlıca çözüme kavuşturulması					
	13	Teknik konularda danışma ihtiyacım olduğunda tatmin edici cevaplar alıyorum					
	14	Sapro Mikrobiyoloji Laboratuvarının yeniliklere açık hızlı adapte olabilen bir laboratuvar olduğunu düşünüyorum					
	15	Güvenirlilik, dürüstlük, tarafsızlık, gizlilik, her türlü baskılardan bağımsızlık					
	16	Verilen hizmetin kalitesi ve çeşitliliği					
	17	Teknik yeterlilik, yenilenen standartlar, mevzuatlar ve gelişmeler konusunda bilgilendirme					

Ekleme istediğiniz düşünceleriniz ve süreçlerimizi geliştirebilmemiz için eklemek istediğiniz fikirlerin varsa, belirtmek için lütfen aşağıdaki kısmı kullanınız.

--

Aşağıya detaylarınızı yazıp imzalayınız lütfen.

Adı ve Soyadı:

İmza:

Anketin doldurulma tarihi (gg/aa/yy) :

Firma Adı:

Aşağıdaki kısım Laboratuvar Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından anket dönüşünde doldurulacaktır.

Müşteriye geri dönüş gerekiyor mu ?

Evet

Hayır

Yukarıdaki sorunun cevabı "Evet" ise müşteriye geri dönüş yapıldı mı ?

Evet

MB Lab. Kalite Yönetim Temsilcisinin Adı-Soyadı :

Müş. geri dön.yolu

E-mail

Tel.

Diğer

MB Lab. Kalite Yönetim Temsilcisi Notu: