



ESKİŞEHİR TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
İLERİ TEKNOLOJİLER UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ

TEKNİK TEKSTİLLER VE YANMA LABORATUVARI
MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

Dok. No : İTAM.TTY.FR.46

Sayfa No : 1/2

Tarih: / /

Müşterilerimize daha iyi hizmet sunabilmek, görüşleri doğrultusunda Laboratuvarımızda verilen hizmetleri değerlendirebilmek; beklenti, önerileri ve şikayetleriniz doğrultusunda sürekli iyileşme sağlayabilmek amacı ile bu anket düzenlenmiştir. Aldığınız hizmet ile ilgili olarak aşağıdaki sorulara yanıt vererek tarafımıza e-posta veya fax yolu ile iletmenizi rica ederiz.

Lütfen aşağıdaki kriterleri 5'li Likert ölçeğine göre değerlendiriniz: 5-Çok İyi, 4-İyi, 3-Orta, 2-Zayıf, 1-Yetersiz.

1. Teklif ve Ön Bilgilendirme Süreci

Kriter	5	4	3	2	1
Teklifin zamanında iletilmesi	☐	☐	☐	☐	☐
Fiyat bilgisinin yeterliliği	☐	☐	☐	☐	☐
Ön bilgilendirme doğruluğu ve açıklığı	☐	☐	☐	☐	☐
İlgili personele ulaşılabilirlik	☐	☐	☐	☐	☐

2. İletişim ve Teknik Destek

Kriter	5	4	3	2	1
Personelin tutum ve davranışları	☐	☐	☐	☐	☐
Teknik bilgi düzeyi	☐	☐	☐	☐	☐
Sorulara cevap verme hızı	☐	☐	☐	☐	☐

3. Ölçüm / Analiz Hizmeti

Kriter	5	4	3	2	1
Hizmetin belirtilen sürede tamamlanması	☐	☐	☐	☐	☐
Deney sürecine yönelik açıklık / şeffaflık	☐	☐	☐	☐	☐
Raporun içeriğinin yeterliliği	☐	☐	☐	☐	☐



4. Kalite ve Genel Memnuniyet

Kriter	5	4	3	2	1
Hizmetin genel kalite algısı	☐	☐	☐	☐	☐
Problemlerin ele alınma şekli	☐	☐	☐	☐	☐
Genel memnuniyet değerlendirmesi	☐	☐	☐	☐	☐

5. Yazılı Geri Bildirimler

Beklenti ve Önerileriniz:

Varsa Şikâyetleriniz:

6. Müşteri Bilgileri

Firma :
Tel : e-mail :
Adınız Soyadınız : İmza / Kaşe:

7. ANKETİN DEĞERLENDİRME BÖLÜMÜ (Laboratuvar Tarafından Doldurulur)

Toplam Ortalama Skor:

- Ortalama skor $< 4,0$ → İyileştirme gerekli / DÖF açılabilir
- 'Yetersiz' oranı $> \%10$ → DÖF açılması zorunludur
- Aynı konuda ≥ 3 tekrarlayan olumsuz geri bildirim → Kritik iyileştirme alanı

DÖF No (gerekliyorsa):

Anket İnceleme Tarihi: / /

İnceleyen: (İmza)