



**KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
MERKEZİ ARAŞTIRMA LABORATUVARI
UYGULAMA VE ARAŞTIRMA MERKEZİ**

MÜŞTERİ ŞİKAYET VE ANKET FORMU

Sorulara size uygun olan cevabı soruların yanında yer alan () şeklindeki boşluğa yazınız.

Sorularda 9-10 (çok iyi), 7-8 (iyi), 5-6 (orta), 4-3 (zayıf), 2-1-0 (çok zayıf) anlamlarını taşımaktadır.

1. Numune Kabul Birimi hizmette yeterli mi? ()
2. Laboratuvarımız tarafından verilen hizmetler ve teknik konular ile ilgili talep ettiğinizde tatmin edici cevaplar alabiliyor musunuz? ()
3. Talep ettiğiniz analiz sonuçlarının laboratuvardan çıkış süresinden memnun musunuz? ()
4. İletişim kurduğunuz personelin tutum ve davranışlarını nasıl değerlendiriyorsunuz? ()
5. Aldığımız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz dinleniyor mu ve zamanında çözümleniyor mu? ()
6. Analiz hizmet kalitesinden memnun musunuz? ()
7. Laboratuvar Yönetiminin müşteri yaklaşımından memnun musunuz? ()
8. Analiz ücretleri uygun mudur? ()
9. Laboratuvarımızın analiz kapsamından memnun musunuz? ()
10. Laboratuvarımızı genel olarak değerlendirdiğinizde memnun musunuz? ()

Sorular dışında bize iletmek istediğiniz bir konu, şikâyet veya önerileriniz var mı?

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

Şikâyetleriniz için ayrıca “F02-P05 Müşteri Şikâyetleri Formu”nu da doldurup lütfen şikâyet ve öneri kutusuna atınız. Şikâyet ve önerilerinizi “merlab@kastamonu.edu.tr” e-mail adresine de gönderebilirsiniz.

Aşağıdaki bilgiler isteğe bağlı olarak doldurulur.

Ankete katılan Kurum/Kuruluş/Kişi :

Telefon no:

E-mail :

Adres:

Anketi doldurduktan sonra lütfen şikâyet ve öneri kutusuna atınız.