



# MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ, İTİRAZ ve ŞİKÂyetLERİ FORMU

Tarih : ..... / ..... / .....

Anket No : ..... / .....

Şikayet No: ..... / .....

Saygıdeğer Müşterimiz; Hedefimiz sizlerin görüşlerini alarak, daha verimli bir çalışma ortamı sağlamak ve sunacağımız hizmeti sizlere yakışır hale getirmektir. Firmamızın size sunduğu çalışmalarda hizmetlerimizin değerlendirilmesi için anketimizi cevaplarken gösterdiğiniz sabır ve objektif yaklaşımınız için teşekkür ederiz.

Lütfen aşağıda yer alan anketi değerlendirerek tarafımıza e-posta veya fax yoluyla iletiniz.

		Kesinlikle Katılıyorum ☺	Katılıyorum	Fikrim yok ☹	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum ☹
Teklif /Fiyat	İrtibat kurduğum personelin tutum ve davranışları uyumluymdu.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aldığım hizmet için ön bilgilendirme yeterli idi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aradığım ilgililere ulaşma sürem hızlıydı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Sorularıma gerekli sürede cevap verildi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aldığım hizmetin bedeli makul idi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ölçüm/ Analiz	İrtibat kurduğum personelin teknik bilgisi yeterliydi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aldığım hizmet vaadedilen zamanda tamamlandı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Aldığım hizmet için verilen rapor anlaşılabilirdi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kalite	Problemim hemen etkin bir şekilde ele alındı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Verilen hizmet beklentilerimi karşıladı.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Hizmetlerinizden tekrar yararlanmayı düşünüyorum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Beklenti ve  
Önerileriniz

--------------

Varsa Şikâyetleriniz

--------------

Firma

Adınız Soyadınız

Tel

e-mail

   	Kaşe/İmza:   
--------------	------------------------

**NEN Mühendislik ve Laboratuvar Hizmetleri İnş. Tic. Ltd. Şti.**

Tel: (0312) 446 64 01 -02 Fax: (0312) 446 64 03

web: [www.nenmuhendislik.com](http://www.nenmuhendislik.com)

e-posta: [bilgi@nenmuhendislik.com](mailto:bilgi@nenmuhendislik.com)

**KALİTE SİSTEM SORUMLUSU GÖRÜŞÜ:** (Bu Bölüm Tarafımızca Doldurulacaktır.)

Değerlendirme sonucu

DÜZELTİCİ/ÖNLEYİCİ FAALİYET başlatılması kararlaştırıldı. DÖF NO: ..... / .....

DÜZELTİCİ/ÖNLEYİCİ FAALİYET' e Gerek Duyulmadı.

KSS Anketi inceleme Tarihi: ..... / ..... / .....

İmza: