



T.C.
GİRESUN ÜNİVERSİTESİ
Merkezi Araştırma Laboratuvarı Uygulama ve Araştırma Merkezi
(GRÜMLAB)

MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

Giresun Üniversitesi Merkezi Araştırma Laboratuvarı Uygulama ve Araştırma Merkezi (GRÜMLAB) olarak sizlere daha iyi hizmet verebilmek ve hizmet kalitemizi artırmak amacıyla hazırladığımız anketi içtenlikle ve önemseyerek doldurmanızı rica eder, ilginiz için teşekkür ederiz. Saygılarımızla.

*** ile işaretli bilgilerin doldurulması zorunludur.**

Formu doldurduktan sonra grumlab@giresun.edu.tr adresine gönderebilirsiniz.

Alınan Test/Analiz Hizmeti*	
Ad Soyad / Kurum Adı *	
e-posta *	
Anket Doldurma Tarihi*	

	1	2	3	4	5
Hizmet Kalitesi					
1. Test/analiz hizmetleriyle ilgili yapılan ön bilgilendirme yeterli miydi? (Numune kabul, laboratuvar sorumlusu, web sayfası vb.)					
2. Laboratuvarımızın hizmet kalitesini nasıl buluyorsunuz?					
3. Laboratuvarımızın analiz kapsamından memnun musunuz?					
4. Talep ettiğiniz test/analizler belirtilen sürede gerçekleşti mi?					
5. Verilen hizmette tarafsızlık, dürüstlük ve gizlilik ilkelerine uyuluyor ve uygulanıyor mu?					
6. Web sayfamızdaki analiz hizmetlerimize yönelik bilgi ve yönlendirmeler sizin için yeterli midir?					
Müşteri İlişkileri ve Müşteri Memnuniyeti					
7. İletişim kurduğunuz personelin tutum ve davranışları nasıldı? (Numune Kabul Sorumlusu, Uzman personel, Yönetici, ...)					
8. Aldığımız hizmetlere yönelik şikâyetleriniz dinleniyor ve zamanında çözümleniyor mu?					
9. Laboratuvarımızı genel olarak değerlendirdiğinizde memnun musunuz?					
<u>ÖNERİ VE DÜŞÜNCELERİNİZ:</u>					

*Sorulara size uygun cevapları veriniz. Sorularda 5=çok iyi, 4=iyi, 3=orta, 2=kötü ve 1=çok kötü anlamlarını taşımaktadır.