

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ	Doküman No	ÜB.FR.16
		Yayın Tarihi	05.01.2025
		Rev.No:	0
		Rev.Tarihi:	

Bu anket, uygunluk değerlendirme faaliyetlerimiz ile ilgili olarak, siz müşterilerimizin beklenti ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılayabilmek ve hizmetlerimizi iyileştirmek amacı ile memnuniyetinizi ölçmek üzere hazırlanmaktadır. Anket formunun doldurulması sizlere vereceğimiz hizmetlerimizin kalitesinin artırılmasına önemli katkı sağlayacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

No	DEĞERLENDİRME KRİTERLERİ	1	2	3	4	5
1	Belgelendirme hizmetimizden ne sıklıkla faydalandınız?					
2	Hizmet sürecimizle ilgili genel memnuniyetiniz nedir?					
3	Başvuru ve sözleşme sürecinde verilen bilgilendirme yeterli miydi?					
4	Belgelendirme süreçleri hakkında verilen yazılı/dijital dokümanların açıklığını nasıl değerlendirirsiniz?					
5	Denetçi/teknik uzmanların teknik bilgi ve yetkinliğini nasıl değerlendirirsiniz?					
6	Denetim sürecinde tarafsızlık ve bağımsızlık ilkesine riayet edildiğini düşünüyor musunuz?					
7	Denetçilerimizin yaklaşımı (saygı, iletişim tarzı, açıklık) beklentilerinizi karşıladı mı?					
8	Denetim raporunun açıklığı, anlaşılabilirliği ve doğruluğunu nasıl değerlendirirsiniz?					
9	Kuruluşumuzun iletişim (telefon, e-posta, portal vb.) hızını ve açıklığını nasıl değerlendirirsiniz?					
10	Planlama, organizasyon ve denetim tarihleri hakkındaki bilgilendirmeler zamanında yapıldı mı?					
11	Denetim sırasında yöneltilen sorulara verilen cevapların tatmin edici olduğunu düşünüyor musunuz?					
12	Belgelendirme karar sürecinin şeffaflığı ve bilgilendirme düzeyi nasıldı?					
13	Belgelendirme sürecinde gizlilik ilkelerine (ticari sırlar, özel bilgiler vb.) uyuldu mu?					
14	Kuruluşumuzun tarafsızlık, bağımsızlık ve gizlilik ilkelerine uyduğunu düşünüyor musunuz?					
15	Hizmet bedellerimizin açık, anlaşılır ve rekabetçi olduğunu düşünüyor musunuz?					
16	Genel olarak kuruluşumuzu başkalarına tavsiye eder misiniz?					
17	Olumlu bulduğunuz yönler nelerdir?					
18	İyileştirilmesini istediğiniz konular nelerdir?					
19	Gelecekte tekrar bizimle çalışmayı düşünür müsünüz?					
20	Eklemek istediğiniz diğer görüşler var mı?					
Puanlama kriteri: 5 - Çok Memnunum, 4 - Memnunum, 3 - Kısmen Memnunum, 2 – Memnun Değilim, 1 – Hiç Memnun Değilim						

İLETİŞİM BİLGİLERİNİZ			
Değerlendirmeleriniz hakkında size geri dönüş sağlayabilmemiz için iletişim bilgilerinizi bizimle paylaşmanızdan memnuniyet duyarız			
MÜŞTERİ FİRMA/KİŞİ			
ADRESİ			
Telefon		Mail	