



**MUĞLA SU VE KANALİZASYON İDARESİ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ**  
**MARMARİS ÇEVRE ANALİZ LABORATUVARI**

**MÜŞTERİ ANKET FORMU**

**Değerli Müşterimiz,**

MUSKİ Marmaris Çevre Analiz Laboratuvarımızın TS EN ISO/ IEC 17025 “Deney ve Kalibrasyon Laboratuvarlarının Yeterliliği İçin Genel Şartlar Standardına” uygun olarak sürdürdüğü Kalite Yönetim Sisteminin geliştirilmesinde sizlerden gelen her türlü bilgi önem taşımaktadır.

Müşterilerimizin memnuniyetini, öneri ve eleştirilerini net bir şekilde algılamak ve eksiklerimizi tespit ederek gereklerini yerine getirerek sizlere daha kaliteli hizmet sunmak için Müşteri Memnuniyeti Anket Formunu sunuyoruz.

Formu içtenlikle ve önemseyerek doldurmanızı ve [marmarislab@muski.gov.tr](mailto:marmarislab@muski.gov.tr) adresine elektronik posta ile ya da Marmaris Çevre Analiz Laboratuvarı Marmaris Atıksu Arıtma Tesisi Sarıana Mahallesi Mustafa Münir Elgin Bulvarı No:21 Marmaris adresine posta ile göndererek tarafımıza ulaştırmanızı rica eder, göstermiş olduğunuz ilgi için teşekkür ederiz.

**Kalite Yöneticisi**

|                           |             |                 |             |
|---------------------------|-------------|-----------------|-------------|
| <b>MÜŞTERİ ADI</b>        | :           |                 | <b>İMZA</b> |
| <b>MÜŞTERİ YETKİLİSİ</b>  | :           |                 |             |
| <b>İLETİŞİM BİLGİLERİ</b> | <b>TEL:</b> | <b>E-POSTA:</b> |             |
| <b>TARİH</b>              | :           |                 |             |

| MEMNUN MUSUNUZ?                                                | Çok<br>Kötü              | Kötü                     | Orta                     | İyi                      | Çok<br>İyi               | Çok Kötü ve Kötü İse Lütfen Nedenini<br>Açıklayınız |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------|
| 1. Hizmet Öncesi ve Sonrası Yapılan Bilgilendirme              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 2. Hizmet Kalitemiz                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 3. Başvurunuzun Cevaplandırma Süresi                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 4. Numune Alma ve Kabul Hizmetimiz                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 5. Personelin Size Olan Tutum ve Davranışları                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 6. Personelin Teknik Bilgisi ve Konuya Hâkimiyeti              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 7. Deney Hizmetinin Güvenilirliği                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 8. Deney Raporunun İçeriği                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 9. Hizmet Süresi (Taahhüt Edilen Süreye Göre)                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 10. Tarafsızlık, Gizlilik ve Dürüstlük İlkelerinin Uygulanması | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 11. Deney Kapsamımızın Yeterliliği                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |
| 12. Sorun Yaşadıysanız, Sorunlarınıza Çözüm Bulunması          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |                                                     |

Genel Görüş ve Önerileriniz:

**DEĞERLENDİRME (Bu bölüm MUSKİ Marmaris Çevre Analiz Laboratuvarı tarafından doldurulacaktır.)**

Uygunsuzluk veya Düzeltici Faaliyet Gerekli mi?

☐ Evet (No: .....)

☐ Hayır

**Değerlendirme Tarihi**

**Kalite Yöneticisi**

**İmza**