

Sayın Yetkili,
Bu anket siz değerli müşterilerimize daha iyi hizmet verebilmek için memnuniyetinizi ölçmek adına uygulanmaktadır.
"PEK İYİ DEĞİL" ya da "ÇOK KÖTÜ" olarak puanlandığınız sorular için tarafınıza dönüş yapılarak gerekli aksiyonların alınması sağlanacağından, anketi eksiksiz doldurmanız bizim size yardımcı olabilememiz adına çok önemlidir.
Vakit ayırdığınız için teşekkür ederiz.
SILA KALİTE MUAYENE, GÖZETİM VE DENETİM HİZMETLERİ TIC. VE SAN. LTD. ŞTİ.

1 Genel Bilgiler			
1.1. TARİH			
1.2. FİRMA ADI			
1.3. SILA KALİTE İLE NE KADAR SÜREDİR ÇALIŞIYORSUNUZ? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz)	<input type="checkbox"/> 1 Kez Çalıştık	<input type="checkbox"/> 6 Ay - 1 Yıl	<input type="checkbox"/> SILA KALİTE'de çalışan kişilerle daha önce farklı yerlerde çalıştık
	<input type="checkbox"/> 6 Aydan Az	<input type="checkbox"/> 1-3 Yıl	
1.4. SILA KALİTE İLE ÇALIŞMAYA BAŞLAMADAN ÖNCE FİRMADA TANIDIĞINIZ KİMSE VAR MIYDI? ADI SOYADI NEDİR?			
1.5. SILA KALİTE İLE NASIL TANIŞTINIZ?	<input type="checkbox"/> İnternet Aracılığıyla	<input type="checkbox"/> Daha Önce Hizmet Verdiğiniz Müşterilerinizin Tavsiyesi İle (Ref:)	
	<input type="checkbox"/> Tanıtım Elemanlarımız, Broşürlerimiz Aracılığıyla	<input type="checkbox"/> Resmi kurumlardan aldığınız firma listesi ile	
1.6. SILA KALİTE'DEN HANGİ HİZMETİ ALDINIZ?	<input type="checkbox"/> Muayene Gözetim Danışmanlığı	<input type="checkbox"/> Muayene Gözetim Hizmeti	<input type="checkbox"/> Tahribatlı Laboratuvar Testleri
	<input type="checkbox"/> NDT	<input type="checkbox"/> Malzeme Sertifikalandırma	<input type="checkbox"/> ISG Ortam Ölçümleri

2 Sizce SILA KALİTE "Hizmet Siparişinin Yönetimi" ile ilgili konularda ne kadar başarılıdır?							
HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ	
2.1. Hizmet siparişlerinizin termine uygun olarak karşılanıp karşılanmayacağını teyit edilmesi							
2.2. Alınan hizmet siparişiniz hakkında düzenli bilgi verilmesi							
2.3. Termine uyulmayan hizmet siparişleriniz ile ilgili öneri getirilmesi							
2.4. Acil hizmet siparişlerinizin karşılanması ile ilgili öneri getirilmesi							

3 Sizce SILA KALİTE'nin "Hizmetin Gerçekleştirilmesi Performansı" Ne Kadar Yüksek?							
HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ	
3.1. İsteddiğiniz hizmetin %100 performans ile size sunulması							
3.2. Hizmetin hatasız sunulması							
3.3. Hizmetin bitiş tarihinin size önceden bildirilmesi							
3.4. Size bildirilen hizmet bitiş tarihine uyulması							

4 Sizce SILA KALİTE "Raporlama" İle İlgili Konularda Ne Kadar Başarılıdır?							
HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ	
4.1. Hizmetin / testlerin raporlanırken standartlara ve müşteri isteklerine uygunluk							
4.2. Raporlamanın zamanında yapılması ve size ulaştırılması							
4.3. Raporlamada hatasızlık							
4.4. Raporlama sürecinde aksaklık meydana gelmesi durumunda müşteriye düzenli bilgi verme							

5 Sizce SILA KALİTE "Faturalama" İle İlgili Konularda Ne Kadar Başarılıdır?

HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ
5.1. Faturaların zamanında gönderilmesi						
5.2. Borç-Alacak mutabakatının sağlıklı ve istenildiğinde yapılması						

6 Sizce SILA KALİTE Ekibi Teknik Konularda Ne Kadar Başarılıdır?

HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ
6.1. Yetkililerin verilecek hizmetin içeriği hakkında bilgi sahibi olması						
6.2. Yetkililerin firma imajına uygun olması						
6.3. Yetkililerin düzenli olarak sizi ziyaret etmesi / size ulaşarak fikirleriniz hakkında bilgi sahibi olması						
6.4. Yetkililerin size samimi ve dostça davranması						
6.5. Yetkililere her an ulaşabilme imkanınızın olması						
6.6. Yetkililerin sorularınıza ilgi göstermesi ve size zaman ayırması						
6.7. Görüştüğünüz yetkililerin sorunuzu çözme yetkisine sahip olması						
6.8. Sorunlarınızın zamanında çözülmesi						

7 Sizce SILA KALİTE "Fiyat Politikası" İle İlgili Konularda Ne Kadar Başarılıdır?

HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ
7.1. Verilen hizmetin piyasada verilen benzer hizmetlere kıyasla fiyatı						
7.2. Satın aldığınız hizmetin, ürettiğiniz ürüne piyasada rekabet edebilme imkanı sağlaması						

8 Sizce SILA KALİTE "Ödeme Koşulları" İle İlgili Konularda Ne Kadar Başarılıdır?

HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ
8.1. Peşinat ve Vade Koşulları						
8.2. Talep ettiğiniz ödeme koşullarına uyum gösterme						

9 Sizce SILA KALİTE "Hizmetleri" İle İlgili Konularda Ne Kadar Başarılıdır?

HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ
9.1. Hizmetlerdeki kalite performans yeterliliği						
9.2. Hizmet çeşitliliğinin yeterliliği						
9.3. Hizmete ödenen paraya değmesi						
9.4. İhtiyaçlarınıza uygun hizmet geliştirilmesi						
9.5. İsteddiğiniz hizmetlerin şartnamelere, standartlara, müşteri isteklerine uygun teslim edilmesi						
9.6. Hata oranlarının düşük olması						
9.7. Hizmet için hazırlanan dokümantasyonun yeterliliği						

10 Sizce SILA KALİTE "Bilgi Akışı / İletişim" ile İlgili Konularda Ne Kadar Başarılıdır?							
HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ	
10.1. Firmamızın sizi yeni hizmetlerin devreye girişi hakkında bilgilendirmesi							
10.2. Firmamıza telefon / faks / e-posta yolu ile ulaşma imkanı							
10.3. Firmamızın size zamanında cevap vermesi							
10.4. Ortaya çıkan herhangi bir sorunun bir daha tekrarlanmamak üzere çözülmesi							

11 Sizce SILA KALİTE "Firma İmajı" ile İlgili Konularda Ne Kadar Başarılıdır?							
HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ	
11.1. Güvenilir bir şirket olması							
11.2. Çevreye karşı duyarlı olması							
11.3. Müşteri memnuniyetine önem vermesi							
11.4. Modern teknolojileri kullanan bir şirket olması							
11.5. Kabul edilmiş uluslararası akreditasyonlara ve kalite belgelerine sahip olması							

12 Sizce SILA KALİTE "Gelecek" ile İlgili Konularda Ne Kadar Başarılıdır?							
HİZMET SİPARİŞİ	SİZİN İÇİN ÖNEM DERECESİ (1-5)	MÜKEMMEL	ÇOK İYİ	İYİ	PEK İYİ DEĞİL	ÇOK KÖTÜ	
12.1. SILA KALİTE; beraber uzun vadede çalışmak için değerlendirildiğinde							
12.2. SILA KALİTE; verdiği hizmet için rakipleriyle kıyaslandığında							
12.3. SILA KALİTE; başka hizmetler satın almak için değerlendirildiğinde							
12.4. SILA KALİTE; başka firmalara önermek için değerlendirildiğinde							

13 Görüşleriniz, Önerileriniz ve Genel Beklentileriniz							

FORMU DOLDURAN FİRMA YETKİLİSİ	İMZA