



tmmob  
makina mühendisleri odası

## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME FORMU

\* Memnuniyet Derecesi

5= Çok İyi	4= İyi	3= Orta	2= Küçük Kusurlar	1= Önemli Yetersizlik
------------	--------	---------	-------------------	-----------------------

Lütfen her bir değerlendirme kriterine ilişkin memnuniyetinizi belirtiniz.

Değerlendirme Kriterleri		Memnuniyet Derecesi*				
		5	4	3	2	1
1	Ulaşılabilirlik ve taleplerinizi cevaplama süresi					
2	Hizmetlere ilişkin bilgilendirmenin doğruluğu ve yeterliliği					
3	Hizmetlerin güvenilirliği ve kalitesi					
4	Fiyatlandırma politikası					
5	Belgelendirme ve muayene faaliyetlerinin kuruluşunuza sağladığı katma değer					
6	Denetim Ekibinin ve denetçilerin genel bilgi, deneyim, davranış, yaklaşım, iletişim ve zaman kullanımı					
7	Büro personeline ilişkin değerlendirmeler (İletişim, bilgi, deneyim ve davranış, vb.)					
8	Denetim, muayene ve belgelendirme sürecine ilişkin değerlendirme (Zamanlaması, hazırlık, planlanma, değerlendirme ve yeterlilik, vb.)					
9	Verilen belgenin veya raporların müşteri isteklerini karşılaması					
10	Belgenin veya raporların doğru, eksiksiz ve zamanında teslimi					
11	Denetim Ekibinin veya denetçilerin firma içi iş güvenliği kurallarına uyması ve kendisine ait iş güvenliği ekipman(lar)ını kullanımı					

**Yukarıdaki Değerlendirme Kriterleri ile İlgili Önerileriniz ve Yorumlarınızı Paylaşınız.**

--	--	--	--

Firma / Kurum Adı			
Yetkilinin Adı, Soyadı	Tarih		
Görevi	İmza		

**Not 1:** Vereceğiniz bilgiler sadece Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından değerlendirilecek ve kesinlikle gizli kalacaktır.

**Not 2:** Formu doldurduktan sonra **Merkez** için +90 232 486 20 60'a fakslamanızı veya [akm@mno.org.tr](mailto:akm@mno.org.tr) adresine, **İstanbul Muayene Birimi** için +90 (0 212) 292 91 22'ye fakslamanızı veya [muayene@mno.org.tr](mailto:muayene@mno.org.tr) göndermenizi rica ederiz. Formu doldurduğunuz için teşekkür ederiz