

	MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKET FORMU	Doküman No: F.40 Revizyon No: 00 Revizyon Tarihi: 08.08.2026
---	---------------------------------------	--

Değerli müşterimiz; yanıtlarınız hizmet kalitesinin geliştirilmesi amacıyla değerlendirilir. İsterseniz kimlik/iletişim alanlarınızı boş bırakabilirsiniz. Şikâyet veya itiraz niteliğindeki bildirimler P.11 kapsamında ayrıca kaydedilir ve talep ederseniz size süreç bilgisi verilir.

1. Müşteri ve Hizmet Bilgileri

Alan	Bilgi
Firma / Kişi (isteğe bağlı)	
İletişim bilgisi (isteğe bağlı)	
Hizmet / ekipman türü	
Rapor / iş emri no	
Muayene tarihi	
Anket tarihi / kanalı	☐ E-posta ☐ Telefon ☐ Yüz yüze ☐ Diğer

2. Değerlendirme

Puanlama: 1 = Çok yetersiz, 2 = Yetersiz, 3 = Orta, 4 = İyi, 5 = Çok iyi, UD = Değerlendiremiyorum.

No	Değerlendirme konusu	Puan
1	Teklif/sözleşme ve hizmet kapsamının açıklığı	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
2	Planlama ve randevu iletişimi	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
3	Muayene personelinin teknik yeterliliği	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
4	Muayene personelinin tarafsız ve profesyonel davranışı	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
5	Saha güvenliği ve çalışma düzeni	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
6	Muayene yönteminin ve gerekli hazırlıkların açıklanması	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
7	Raporun anlaşılabilirliği ve teknik yeterliliği	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
8	Raporun zamanında teslimi	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
9	Sorulara ve bilgi taleplerine yanıt verme	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
10	Gizlilik ve bilgi güvenliği yaklaşımı	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
11	Şikâyet/itiraz kanallarının erişilebilirliği	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD
12	Genel memnuniyet	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ UD

3. Görüş ve Beklentiler

Konu	Açıklamanız
En memnun kaldığınız husus	
Geliştirilmesini istediğiniz husus	
Öneriniz	
Şikâyet/itirazınız varsa açıklayınız	

Konu	Açıklamanız
Sizinle iletişime geçilmesini ister misiniz?	☐ Evet ☐ Hayır Tercih edilen kanal: _____

4. SÖZTEK İç Değerlendirmesi

Alan	Kayıt
Ortalama puan	
Kritik düşük puan (1–2) / şikâyet ifadesi	☐ Yok ☐ Var → P.11/P.28 kapsamında kayıt no: _____
İyileştirme fırsatı	
Sorumlu / hedef tarih	
Tamamlama ve doğrulama	
Kalite Yöneticisi onayı	

Kural: 1–2 puan, rapor doğruluğu/güvenlik iddiası, tarafsızlık-gizlilik iddiası veya açık bir memnuniyetsizlik varsa bildirim yalnız anket istatistiği olarak kapatılmaz; P.11'e göre sınıflandırılır. Anonim bildirimde geri dönüş yapılamıyorsa mevcut kanıt ölçüsünde trend ve risk kaydı tutulur.