



## MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ

|                 |            |
|-----------------|------------|
| Doküman No      | F.05.10    |
| Yayın Tarihi    | 09.09.2019 |
| Revizyon No     | 00         |
| Revizyon Tarihi | --         |
| Sayfa           | 1/2        |

Tarafınıza daha iyi hizmet verebilmemiz için öneri ve şikâyetlerinizi KYS Belgelendirme ile paylaşmanızdan memnun oluruz.

| Müşteri tarafından doldurulacak alan                       |      |
|--|------|
| Müşteri Unvanı   |      |
| Müşteri Adresi   |      |
| Yetkili Adı-Soyadı-Unvanı                                  |      |
| Telefon/E-Mail   |      |
| Değerlendirmeyi yapan yetkili tarafından doldurulacak alan |      |
| Adı Soyadı   | İmza |
| Unvanı   |      |

| BAŞVURU SÜRECİ  | (1) | (2) | (3) | (4) |
|---|-----|-----|-----|-----|
| Başvuru işlemlerinin kolaylığı  |     |     |     |     |
| Kurumsal olarak ilgili kişilere ulaşım kolaylığınız                               |     |     |     |     |
| Verilen hizmetler hakkında tarafınıza yapılan bilgilendirme                       |     |     |     |     |
| KYS belgelendirmeye yönelttiğiniz sorularınıza cevap alabilme süreleri            |     |     |     |     |
| Başvurunuzun değerlendirmeye alınması ve geri dönüş süresi                        |     |     |     |     |
| KYS belgelendirmeye yönelttiğiniz sorularınıza tatminkâr cevap alabilme dereceniz |     |     |     |     |
| Şikâyetlerinizin ele alınması ve cevap alabilme dereceniz                         |     |     |     |     |
| Size gösterilen saygı ve nezaket derecesi   |     |     |     |     |
| KYS belgelendirme ile çalışmayı diğer kurumlara tavsiye etme isteğiniz            |     |     |     |     |
| Genel olarak hizmetimizi gerçekleştirme kalitemiz hakkında görüşünüz              |     |     |     |     |
| DENETİM PLANLAMA SÜRECİ   |     |     |     |     |
| Planlama sırasında tarafınıza yapılan takvim bilgilendirmeleri                    |     |     |     |     |
| Saha ziyaretleri için belirlenen programın tarafınıza uygunluğu                   |     |     |     |     |
| Denetim için belirlenen denetim ekibi hakkında yeterli bilgilendirme              |     |     |     |     |
| Denetim tarihinin uygunluğu   |     |     |     |     |
| Denetim planlaması hakkında genel yorumunuz                                       |     |     |     |     |
| SAHA DENETİM SÜRECİ   |     |     |     |     |
| Baş denetçinin yönetsel beceri ve teknik yeterliliği                              |     |     |     |     |
| Denetim ekibi ve teknik personelin mesleki bilgi ve yeterliliği                   |     |     |     |     |
| Denetim ekibinin, sizin doküman ve proses bilgileriniz konusunda yeterliliği      |     |     |     |     |
| Saha denetiminde denetim ekibinin size karşı tutumu                               |     |     |     |     |
| Denetimin size sağladığı fayda algınız  |     |     |     |     |
| Denetim ekibi tarafından varsa uygunsuzluklarınızın ele alınış şekli              |     |     |     |     |
| Raporlama bilgisinin tarafınıza sunumu ve iletim uygunluğu                        |     |     |     |     |
| Denetim ekibi için genel memnuniyetiniz   |     |     |     |     |
| Denetim planı ve süresinin yeterliliği  |     |     |     |     |
| Denetimin tarafınıza yaptığı katma değer derecesi                                 |     |     |     |     |
| <b>PUANLAMA</b>   | 25  | 50  | 75  | 100 |

|   | EVET                     | HAYIR                    |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Denetçi denetim planının dışına çıktı mı?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Denetçi size danışmanlık teklifinde bulundu mu?   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Denetçi denetim amacından dışında başka konulara girdi mi (siyasi, dini, özel konular gibi)?        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Denetçi denetim sırasında sisteminize danışmanlık gibi katkı sağlayacak özel önerilerde bulundu mu? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|   |                                   |                 |            |
|---|-----------------------------------|-----------------|------------|
|  | <b>MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ANKETİ</b> | Doküman No      | F.05.10    |
|   |                                   | Yayın Tarihi    | 09.09.2019 |
|   |                                   | Revizyon No     | 00         |
|   |                                   | Revizyon Tarihi | --         |
|   |                                   | Sayfa           | 2/2        |

Tarafınıza daha iyi hizmet verebilmemiz için öneri ve şikâyetlerinizi KYS Belgelendirme ile paylaşmanızdan memnun oluruz.

|   |
|---|
| Denetimin size sağladığını düşündüğünüz fayda ve katma değerleri lütfen ifade ediniz... |
|   |

|   |
|---|
| Öneri, Şikâyet, Eleştiri, Her Türlü Yorumlarınızı Lütfen Belirtiniz |
|   |

**T E Ş E K K Ü R   E D E R İ Z...**

*KYS Belgelendirme tarafından doldurulacaktır.*

|                                    |                                   |  |                                  |
|------------------------------------|-----------------------------------|--|----------------------------------|
| Değerlendirme Notları              | Çalışan Sayısı=                   |  |                                  |
|                                    |                                   |  |                                  |
| Varsa Şikâyet Konusu               |                                   |  |                                  |
| <input type="checkbox"/> Başvuru   | <input type="checkbox"/> Planlama | <input type="checkbox"/> Denetim Ekibi | <input type="checkbox"/> Yönetim |
| Değerlendirmeyi Yapan<br>İsim/İmza |                                   |  |                                  |