



MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ

Doküman No

FRM.SÜM.47

Yayın Tarihi

24/10/2008

Revizyon No

01

Revizyon Tarihi

30/11/2010

MÜŞTERİ MEMNUNİYET ANKETİ CUSTOMER SATISFACTION SURVEY

Firma Adı (Firm Name)

Firma Yetkilisi (Firm authority)

Denetim Tarihi (Audit Date)

Değerlendirme / Evaluation (Lütfen her sorunun karşısına "X" işareti ile değerlendirmenizi işaretleyiniz) (Please every question an "X" sign with the assessment mark)

1: Çok Kötü Worst 2: Kötü Bad 3: Orta Medium 4: İyi Good 5: Çok İyi Very Well

SORULAR QUESTIONS (TCS Uluslararası Belg. Hizm. San. Ve Tic. Ltd. Şti. Hizmetleri Değerlendirme Soruları)

DEĞERLENDİRME EVALUATION (Memnuniyet Derecesi) Satisfaction Degree

		1	2	3	4	5
1	TCS Yetkili kişisine ulaşma imkanı (access to TCS authorized personnel)					
2	Hizmetlerimizin kaliteli ve güvenilirliği (The quality and reliability of our services)					
3	Hizmetlerimizin çeşitliliği (The diversity of our services)					
4	Hizmetlerimiz ile ilgili bilgilendirme (Information on Services)					
5	İstenilen tarihte denetimin yapılması (Assessment is requested at the time)					
6	Denetim Sonrası Sertifikanın teslim süresi (After the audit, certificate delivery time)					
7	Başvuruların Değerlendirme süresi (evaluation term of Applications)					
8	Faturalarınızın doğru ve zamanında ulaşması (Your bills, accurate and timely manner to reach)					
9	Müşteri şikayetleri ile ilgili tatmin edici cevapları, zamanında alabilme (Customer complaints related to the satisfactory answers, in time to receive)					

Denetçi Hakkında About Auditor (Baş Denetçi Değerlendirme Soruları Lead auditor evaluation questions)

Baş Denetçi Adı: Lead auditor name:.....

		1	2	3	4	5
1	Denetçi/lerin kılık kıyafeti (Auditor / s dress costume)					
2	Denetçi/lerin plana uyumu (Auditor / s compliance with the plan)					
3	Denetçi/lerin konuya hakimiyeti (Auditor / s domination of the subject)					
4	Denetçilerin kendi arasında uyumu (Coordination between the auditors own)					
5	Denetçi/lerin belgelendirme süreci hakkında açıklamalarının yeterliliği (Auditor / s adequacy statements about the certification process)					
6	Denetim Esnasında soruların anlaşılır olması (During the audit questions to be understandable)					
7	Belge kapsamı konusunda firmayı bilgilendirmesi (about The scope of the document to inform the company)					
8	Denetimde tespit edilen uygunsuzlukların (majör/minör) ve gözlemlerin anlaşılır bir şekilde açıklanması (identified non-conformities (major / minor), and the observations at the audit clearly explain)					
9	Denetimin firma Kalite Yönetim Sistemine katma değer sağlaması (the audit provide added value to Quality Management System of firm)					
10	Denetçi için genel memnuniyetiniz (The general satisfaction level for auditor)					

Denetçi Hakkında About Auditor (Denetçi Değerlendirme Soruları auditor evaluation questions)

Denetçi Adı auditor name:.....

		1	2	3	4	5
1	Denetçi/lerin kılık kıyafeti (Auditor / s dress costume)					
2	Denetçi/lerin plana uyumu (Auditor / s compliance with the plan)					
3	Denetçi/lerin konuya hakimiyeti (Auditor / s domination of the subject)					
4	Denetçilerin kendi arasında uyumu (Coordination between the auditors own)					
5	Denetçi/lerin belgelendirme süreci hakkında açıklamalarının yeterliliği (Auditor / s adequacy statements about the certification process)					
6	Denetim Esnasında soruların anlaşılır olması (During the audit questions to be understandable)					
7	Denetçi için genel memnuniyetiniz (The general satisfaction level for auditor)					

Denetçi Hakkında About Auditor (Denetçi Değerlendirme Soruları auditor evaluation questions)

Denetçi Adı auditor name:.....

		1	2	3	4	5
1	Denetçi/lerin kılık kıyafeti (Auditor / s dress costume)					
2	Denetçi/lerin plana uyumu (Auditor / s compliance with the plan)					
3	Denetçi/lerin konuya hakimiyeti (Auditor / s domination of the subject)					
4	Denetçilerin kendi arasında uyumu (Coordination between the auditors own)					
5	Denetçi/lerin belgelendirme süreci hakkında açıklamalarının yeterliliği (Auditor / s adequacy statements about the certification process)					
6	Denetim Esnasında soruların anlaşılır olması (During the audit questions to be understandable)					
7	Denetçi için genel memnuniyetiniz (The general satisfaction level for auditor)					